

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (*ONE HOUR SERVICE*)
DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
DALAM PERSPEKTIF ISLAM
(Studi pada PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

SUCI NURHAYATI

1251010204

PRODI : EKONOMI ISLAM



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

1438 H / 2016 M

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (*ONE HOUR SERVICE*)
DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
DALAM PERSPEKTIF ISLAM
(Studi pada PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

SUCI NURHAYATI

1251010204

Program Studi Ekonomi Islam

Pembimbing I : Drs. Nasruddin, M.Ag.

Pembimbing II : Any Eliza, S.E., M.Ak.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

1438 H/ 2016 M

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (*ONE HOUR SERVICE*) DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Study pada PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung)

Oleh :

SUCI NURHAYATI

PT. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri secara singkat disebut PT. TASPEN (Persero) adalah suatu BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan gerakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil dalam pembayaran pensiun. Bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai khususnya setelah memasuki usia pensiun. PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung telah menjalankan pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*), pentingnya pelayanan ini demi keberhasilan perusahaan dan memberi kepuasan kepada peserta terkait dengan kepesertaan dana pensiun, permasalahan dalam kelengkapan berkas peserta.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, yaitu: pertama bagaimana pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS yang diberikan PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung? kedua apakah pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sudah berjalan efektif ? ketiga bagaimana Etika Pelayanan Islami tentang pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung ?. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS yang diberikan PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung, untuk mengetahui efektivitas pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung, untuk mengetahui etika pelayanan Islami tentang pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) di PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

Penelitian ini tergolong penelitian lapangan (*field research*), data primer dikumpulkan melalui observasi, dan wawancara. Populasi adalah karyawan di bagian pelayanan sebanyak 4 orang dan sampel 40 orang perhari yang datang, karena sampel kurang dari 100 maka diambil semua 40 peserta pensiun yang datang perharinya. pengolahan data dilakukan melalui editing, koding, dan sistematisasi data. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan metode berfikir induktif, sehingga didapat kesimpulan yang bersifat umum.

Hasil penelitian ini bahwa Pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sudah melakukan pelayanan yang baik sesuai prosedur perusahaan yang ditetapkan, program sudah berjalan dengan efektif yaitu sesuai dengan indikator yang ada. Jika program tersebut tidak berjalan dengan waktu yang ditetapkan, PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung memberikan souvenir berupa payung sebagai tanda ucapan permohonan maaf. PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sudah menerapkan Etika pelayanan yang sesuai dengan Islami yaitu dengan menyampaikan informasi yang benar, jujur dan amanah kepada peserta dana pensiun, memberikan pelayanan dalam bentuk tolong menolong agar tercapainya tujuan bersama, menjalankan kerja sama yang baik, dan bersikap adil kepada peserta.



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (*ONE HOUR SERVICE*) DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi pada PT. TASPEN PERSERO Teluk Betung Bandar Lampung)

**Nama : SUCI NURHAYATI
NPM : 1251010204
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

Menyetujui

**Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

**Drs. Nasruddin, M.Ag.
NIP. 195809241990031003**

Pembimbing II

**Any Eliza, S.E., M.Ak.
NIP. 198308152006042004**

**Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Islam**

**Madnasir, S.E., M.S.I.
NIP. 19750424 200212 1 001**



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703260

PENGESAHAN

**Skripsi dengan judul EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM
(ONE HOUR SERVICE) DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL
(PNS) DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi pada PT. TASPEN (Persero)**

**Teluk Betung Bandar Lampung) disusun oleh : SUCI NURHAYATI, NPM :
1251010204, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam pada hari / tanggal : Jumat, 02 Desember 2016**

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang : Madnasir, M.S.I (.....)
Sekretaris : Femei Purnamasari, M.S.I (.....)
Penguji I : Ridwansyah, S.E., M.E.Sy (.....)
Penguji II : Drs. Nasruddin, M.Ag (.....)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Moh. Bahrudin, M.A
NIP. 195809241989031003

MOTTO

حَسِبَ الشَّيْءُ كُلُّهُ عَلَىٰ كَافِرٍ لَّيِّنٍ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) . Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu (Q.S An-nisa (4) : 86)

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayah saya dapat menyusun Skripsi ini. Kemudian Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Suradiharja dan Ibu Narmiati tercinta, kemudian kakak ku Abdul Sentosa, Adikku sayang Rahayu Mia Aprilia yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan, motivasi dan inspirasi saya selama menyusun Skripsi ini dan tidak pernah jenuh mencurahkan kasih sayang agar dapat mencapai kesuksesan.
2. Nopriya Apriyansah yang Insyaallah menjadi partner hidup, telah memberikan semangat, dukungan dan membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Sahabat-sahabatku Novi Nurhayati, Siti Rondiah, Nuri Arisa, Ranita Dewi, Norfa Maliarosa Hasibuan, dan Istiana yang selalu memberikan semangat serta Teman-teman Ekonomi Islam 2012 khususnya kelas E yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.
4. Dianti Ramadhan teman seperjuangan dalam bimbingan Skripsi, memberikan semangat dan dukungan dalam susahny penyelesaian Skripsi ini.
5. Almamater tercinta IAIN Raden Intan Lampung yang selalu kubanggakan tempat menimba ilmu pengetahuan dan memperbanyak teman untuk menjalin silaturahmi.

RIWAYAT HIDUP

SuciNurhayati, seorang anak perempuan yang dilahirkan di kota Bandar Lampung Kecamatan Tanjung Senang tepatnya pada tanggal 27 Desember 1993. Putri kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Suradi Harjadan Ibu Narmiati. Pendidikan yang ditempuh penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak Al-Hikmah Kecamatan Tanjung Senang dari Tahun 1999 sampai dengan Lulus tahun 2000, melanjutkan ke Sekolah Dasar Negeri 2 Kecamatan Tanjung Senang selama 6 Tahun dimulai dari tahun 2000 sampai dengan Lulus tahun 2006 dan melanjutkan ke sekolah ke SMP Negeri 19 Bandar Lampung dari Tahun 2006 sampai dengan Lulus tahun 2009 selanjutnya ia melanjutkan ke SMA Negeri 5 Bandar Lampung dari Tahun 2009 sampai dengan Lulus tahun 2012. Selama menempuh pendidikan SD, SMP, dan SMA mendapatkan peringkat 5 besar dan melanjutkan pendidikan ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung pada tahun 2012 di Fakultas Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam, kemudian pada tahun 2015 menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour Service*) Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam Perspektif Islam “ (Studi pada PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung).

Skripsi ini ditulis merupakan bagian dan persyaratan menyelesaikan studi pendidikan program Stratra Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung guna memperoleh Sarjana Ekonomi (S.E). Dan penyusun menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, saran dan kerjasama dari Bapak Drs. Nasruddin, M.Ag dan Ibu Any Eliza, S.E, M.AK beserta berbagai pihak, untuk itu penyusun berusaha semaksimal mungkin untuk menyempurnakan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penyusun menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada :

1. Dr. Moh. Bahrudin, M.A., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung.
2. Drs. Nasruddin, M.Ag. Selaku Pembimbing I yang meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Any Eliza, S.E, M.AK. Selaku Pembimbing II yang telah banyak memberi arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Madnasir, S.E., M.Si. Selaku ketua jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya.
5. Para dosen pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya di jurusan Ekonomi Islam yang telah memberi wawasan kepada penulis.
6. PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung yang telah memberikan izin, informasi dan kerjasamanya dalam terlaksananya penelitian ini.
7. Sahabat-sahabatku almamater tahun 2012 yang selama ini menjadi teman yang baik dalam bertukar informasi, berbagi keluh kesah serta keceriaan.

Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya, penulis mengucapkan terima kasih banyak semoga apa yang telah diberikan menjadi amal yang sholeh dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi para akademis dan pembaca.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jaiuh dari kesempurnaan. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan waktu, dana, dan kemampuan penulis dalam skripsi ini. Untuk itu kepada para pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran-saran guna melengkapi hasil penelitian ini.

Akhirnya, penulis berharap hasil penelitian ini akan menjadi sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu ke Islaman di abad modern ini.

Bandar Lampung, Oktober 2016
Penulis,

Suci Nurhayati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x

BAB I: PENDAHULUAN

A. PenegasanJudul.....	1
B. AlasanMemilihJudul.....	3
C. LatarBelakangMasalah	4
D. RumusanMasalah.....	11
E. TujuanPenelitian	12
F. ManfaatPenelitian	12
G. MetodePenelitian	13

BABII : LANDASAN TEORI

A. KonsepPelayanan.....	20
1. PengertianPelayanan	20
2. AsasPelayanan	21
3. Ciri-CiriPelayanan Yang Baik	22
4. MeningkatkanKapabilitasPelayanan	24
B. PelayanandalamPerspektif Islam	29
1. Profesional (<i>Fathanah</i>).....	30
2. KesopanandanKeramahan (<i>Tabligh</i>).....	30
3. Jujur.....	30
4. Amanah	31

C. EtikapelayananIslami.....	32
D. DimensiPelayanandalamPerspektif Islam	32
E. Dana Pensiun	37
1. Pengertian Dana Pensiun	37
2. TujuanPensiun	39
3. Jenis- jenispension.....	41
4. Dana PensiunLembagaKeuangan (DPLK) Islam	44
5. KebutuhanRegulasi Dana Pensiun Islam.....	44
6. PegawaiNegeriSipil	46

BABIII : LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. GambaranUmum PT. Taspen (Persero) TelukBetung Bandar Lampung	48
1. Sejarah Perusahaan.....	48
2. VisidanMisi PT. TASPEN (Persero) TelukBetung Bandar Lampung	49
3. Motto Layanan.....	56
4. StrukturOrganisasi PT. TASPEN (Persero) TelukBetung Bandar Lampung.....	58
5. KondisiUmum PT.TASPEN (Persero) TelukBetung Bandar Lampung	65
B. Pelayanan Program 1 jam (<i>One Hour Service</i>) danapensiun PNS PT. TASPEN (Persero) TelukBetung Bandar Lampung	68

BABIV : ANALISIS DATA

A. Pelayanan program 1 jam (<i>One Hour Service</i>) danapensiun PNS yang diberikan PT. TASPEN (Persero) TelukBetung Bandar Lampung	71
B. EfektivitasPelayanan Program 1 jam (<i>One Hour Service</i>)	76

C. Etika Pelayanan Islam tentang Pelayanan Program 1 Jam (<i>One Hour Service</i>) dan pensiun PNS PT. TASPEN (Persero) TelukBetung Bandar Lampung	79
--	----

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran-saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam rangka memahami judul skripsi ini, maka perlu dipertegas judul yang akan saya lakukan penelitiannya yaitu **"EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1JAM (*ONE HOUR SERVICE*) DANA Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam Perspektif Islam"** Studi pada **PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung**. Untuk mengetahui apa yang dimaksud dengan judul di atas, maka di bahas satu persatu tentang judul sebagai berikut :

1. Efektivitas

Adalah merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas atau banyaknya jumlah baik buruknya suatu) yang mempunyai pengaruh serta membawa hasil guna untuk mencapai suatu keberhasilan dalam suatu kegiatan. ¹

2. Pelayanan

Adalah setiap tindakan atas kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun. ²

¹ Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai pustaka 1990, hlm. 219

² *Ibid*, hlm. 152

3. Program

Program adalah rancangan mengenai asas serta usaha (diketatanegaraan, perekonomian, dsb).³

4. Dana Pensiun

Adalah sekumpulan aset yang dikelola dan dijalankan oleh suatu lembaga untuk menghasilkan suatu manfaat pensiun, yaitu suatu pembayaran yang berkala yang dibayarkan kepada peserta pada saat dan dengan cara yang ditetapkan dalam ketentuan yang menjadi dasar penyelenggaraan program pensiun. Pembayaran manfaat tersebut dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu.⁴

5. Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Adalah orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan, dan sebagainya), pegawai negeri atau aparatur negara yang bukan militer.⁵

6. Perspektif

Perspektif adalah cara melukiskan suatu benda dan lain-lain pada permukaan yang mendarat sebagaimana yang terlihat oleh mata dengan tiga dimensi atau juga bisa disebut sebagaimana cara pandang.⁶

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* Jakarta: Edisi Keempat 2011, hlm. 1104

⁴ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga keuangan Islam, Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Kencana Prenada media Group, Jakarta, 2010, hlm. 337

⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Op. Cit.*, hlm. 1037

⁶ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 1990, hlm. 675

7. Islam

Islam adalah agama yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW, berpedoman pada kitab suci Al-Qur'an yang diturunkan ke dunia melalui wahyu Allah SWT.⁷

Dari penjelasan istilah di atas, maka yang dimaksud dari skripsi ini adalah memberikan gambaran serta mengetahui program pelayanan 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun pegawai negeri sipil (PNS) PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

1. Alasan Objektif

Secara objektif penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini penting terkait masalah pelayanan program 1 jam (*One Hour Service* di PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung, kualitas pelayanan penting karena merupakan suatu keharusan yang harus di miliki oleh perusahaan baik memproduksi barang maupun jasa pelayanan dan kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada peserta dana pensiun, memberikan pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta. Terkait permasalahan diantaranya berkas kepesertaan untuk pensiun baru. Kendala lain diantaranya pensiun datang berkas belum lengkap dan data-data belum sesuai.

⁷Penyusun Kamus Besar Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Pusat Bahasa Edisi Keempat*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2011, hlm. 549

2. Alasan Subjektif

Banyaknya referensi yang mendukung sehingga dapat mempermudah penulis dalam menyelesaikan skripsi tersebut serta pokok bahasan skripsi, ini sesuai disiplin ilmu yang menyusun pelajari di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung.

C. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, desentralisasi diselenggarakan dengan pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah antara lain dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peranserta masyarakat.

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan sering kali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum, serta pelayanan publik. Hal tersebut sangat terkait dengan pelayanan publik sebagai suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi dalam hal ini pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya karena kondisi yang rumit,

sengaja dibuat berbelit-belit, boros, terlalu prosedural, tidak efektif bahkan amat menyebalkan.

Perkembangan dunia perekonomian saat ini sangat mempengaruhi pola pikir individu untuk bekerja lebih giat guna mendapatkan penghasilan yang sebesar-besarnya yang nantinya akan menjamin individu tersebut terlepas dari masalah keberuntungannya. Sebagian orang pun mencari pekerjaan yang dapat memberikan tunjangan-tunjangan lain diluar penghasilan pokoknya perbulan. Mengingat pentingnya peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja.⁸Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program pensiun PNS. Berdasarkan keputusan menteri pertama RI No: 388/MP1960 disebutkan bahwa “ perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada negara. Program tersebut ditujukan untuk kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS), yakni memberikan jaminan keuangan bagi peserta bila mendapat resiko yang mengakibatkan peserta tersebut tidak mampu lagi bekerja karena sudah tua atau mencapai usia tidak produktif lagi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang diembankan kepada peserta atau jaminan keuangan bagi ahli warisnya apabila peserta tertimpa resiko kematian sebelum mencapai usia pensiun atau tertimpa resiko kematian ketika menjalani masa pensiun.

⁸www.Taspen.co.id. Diakses pada tanggal 1 Juli 2016. Pukul 14:00

PT Tabungan Asuransi Pegawai Negeri secara singkat disebut PT TASPEN(Persero) adalah suatu BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan gerakan program asuransi sosial pegawai negeri yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua dan pembayaran pensiun kepada PNS. Pendirian PT TASPEN (Persero) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai khususnya setelah memasuki usia pensiun.

Pada awalnya, PT TASPEN (Persero) berbentuk perusahaan negara sehinggalah pada masa tersebut dikenal dengan nama PN TASPEN (Persero) tepatnya pada tanggal 17 April 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 1963.⁹ Kemudian pada tahun 1982, berdasarkan Peraturan Pemerintah No 26 Tahun 1981 Taspen berubah status dari Perusahaan Negara menjadi Perseroan Terbatas (PT) TASPEN (Persero) hingga saat ini.¹⁰

Setiap PNS sesungguhnya, sejak awal mula menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) sudah menjadi anggota atau peserta Taspen dan pada akhir masa baktinya yaitu saat yang bersangkutan berusia 56 tahun atau dengan sebab lain seperti diatur oleh Undang-Undang yang menyebabkan seseorang tersebut tidak dapat melanjutkan tugasnya sebagai Pegawai Negeri, maka yang bersangkutan diberikan jasa imbalan dari pemerintah untuk memperoleh pembayaran Tabungan Hari Tua dan atau Pensiun dari iuran yang sudah dibayarkan saat menjadi Pegawai Negeri seperti yang tercantum dalam Keputusan Presiden No. 8 Tahun 1997 yang antara lain mengatur besarnya iuran dari PNS

⁹Peraturan Pemerintah No 15 Tahun 1963

¹⁰www.Taspen.co.id. Diakses pada tanggal 5 Juli 2016. Pukul 16:15

untuk Tabungan Hari Tua (THT) dana pensiun, JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja, JKM (Jaminan Kecelakaan dan Kematian). Adapun iuran PNS untuk asuransi sosial saat ini sekitar 10 persen yang terdiri dari berbagai komponen sebagai berikut: mengajukan klaim kepada PT. TASPEN (Persero) dapat dilayani pada Kantor Cabang atau Kantor Cabang Utama PT. TASPEN yang terdapat pada wilayah tersebut berdasarkan lokasi atau daerah domisili dimana PNS yang bersangkutan berakhir masa pengabdianya.

Adapun *International Organization for Standardization*(ISO) dalam standar pelayanan bernomor 9001.22008, terkait dengan sistem manajemen mutu Berstandar Internasional.

Untuk memudahkan peserta dalam mengajukan klaim pensiun, pengurusan surat keputusan pensiun dari instansi tempat peserta tersebut bekerja adalah 3 bulan terakhir sebelum masa bakti berakhir sehingga saat masa pensiun tiba, peserta telah mempunyai Surat Keputusan (SK) Pensiun dari instansi yang berwenang dan oleh PT. TASPEN (Persero) akan diatur lebih lanjut pola pemberian pensiun.

PT.TASPEN (Persero) telah menjalankan program pelayanan yang diberikan untuk para peserta agar karyawan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan yang dibutuhkan peserta. Program ini adalah program pelayanan 1jam (*One Hour Service*). Sesuai dengan SED (Surat Edaran Direksi) PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung dengan proses langsung maupun tidak langsung paling lambat 1 jam berkas diterima dan memenuhi syarat.

Tabel 1

Prosedur Pelayanan 1 Jam (*one hour service*)

NO	KEGIATAN	DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1	Menerima SPP dan mengagendakan	Berkas SPP	Customer service
2	Meneliti Kebenaran dan keabsahan berkas dan Menetapkan Waktu mulainya proses SPP	Berkas SPP	Petugas peneliti
3	Melakukan update data teknis perhitungan	Berkas SPP	Petugas perekam data
4	Melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak LPH	Berkas SPP	Petugas perhitungan
5	Melakukan penelitian atas kebenaran perhitungan hak	Berkas SPP, LPH	Petugas verifikasi
6	Melakukan pengecekan dan membubuhkan tandatangan atas pengesahan	Berkas SPP, LPH	Kepala seksi penetapan klim
7	Membubuhkan tanda tangan sebagai otorisator atas perhitungan hak	Berkas SPP, LPH	Kepala bidang pelayanan

Sumber : PT.Taspen Tahun 2016

Dari bagan diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan program 1jam (*One Hour Service*) ini terkait dengan proses dimulai dari berkas awal sampai di akhir ke bagian kasir. Kelengkapan berkas bagi calon peserta di PT. TASPEN (Persero) ini kemudian ke tahap-tahap selanjutnya dapat dihitung tidak lebih dari 1jam pelayanan ini selesai, program ini sangat disetujui karena dengan disiplinnya kerja para karyawan dapat memudahkan peserta. Jika program pelayanan 1jam ini tidak

berjalan sesuai rencana, pihak PT. TASPEN (Persero) meminta maaf kepada peserta pensiun memberikan souvenir kepada peserta dana pensiun dengan memberikan payung.

Terdapat permasalahan di PT. TASPEN setelah melakukan wawancara dengan bapak Sutrisno selaku kepala bagian pelayanan dan manfaat PT. TASPEN (Persero). Untuk mengetahui masalah apa saja yang terdapat di PT.TASPEN (Persero) terkait dengan program pelayanan 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun bagi para pemula diantaranya : datang 2x karena kesalahan untuk kelengkapan berkas kepesertaan, untuk pensiun baru terhambat karena SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran), SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran) belum terbit. Karena pembayaran SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran) diproses sebulan sebelum.¹¹

Kendala lain diantaranya pensiun datang berkas yang belum lengkap,data belum sesuai apabila data belum sesuai PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung (Terpusat) salah koneksi langsung menghubungi PT. TASPEN (Persero) cabang Jakarta. ¹²

Dalam ekonomi konvensional, pelayanan didasarkan atas pribadi masing-masing, manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan.Sedangkan dalam ekonomi Islam, pelayanan tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan

¹¹Wawancara dengan Bapak Sutrisno bagian Pelayanan dan Manfaat.Tanggal 10 Agustus 2016. Pukul 14:00

¹²Wawancara dengan Bapak Heru Riyanta bagian Kas dan Verifikasi. Tanggal 10 Agustus 2016. Pukul 14:30

Hadis, mengedepankan nilai kesopanan dan keramah-tamah dan juga bersikap lemah lembut dalam pelayanan. Seperti dalam Al-Qur'an Surat Ali Imran 159 :

فَاعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَّا نَفْضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
تَوَكَّلِينَ تُحِبُّ اللَّهُ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ
أَلَمْ

Artinya :Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹³

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Sebagai penyedia jasa pelayanan haruslah dituntut untuk tidak bersikap keras dan berhati kasar, karena sebagai masyarakat yang ingin dilayanin dengan sepenuhnya tentunya akan merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Allah SWT menyuruh kita untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Tak terkecuali ayat itu pun menjelaskan kepada kita untuk melakukan kebaikan dengan memberikan pelayanan, Al-Qur'an yang menjelaskan tentang pelayanan adalah : (An-Nisa (4) : 86)

حَسِبًا شَيْءٌ كُلِّ عَلَى كَانَ اللَّهُ إِنْ رُدُّوْهَا أَوْ مِنْهَا بِأَحْسَنَ فَحَيُّوا بِتَحِيَّةٍ حَيِّتُمْ وَإِذَا

Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau

¹³Q.S Ali Imran (3) : 159

*balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) . Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.*¹⁴

Berdasarkan ayat diatas telah dijelaskan pemberian penghormatan untuk suatu penghormatan. Maksudnya dalam pemberian pelayanan wajibnya kita memberikan pelayanan yang baik terhadap peserta, hal ini sebaliknya dibalas kebaikan oleh peserta untuk karyawan dengan baik.

Maka berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam sebuah skripsi yang berjudul :

“EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (*One Hour Service*) DANA Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi pada PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung”

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang diangkat, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan program 1jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS yang diberikan PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung?
2. Apakah pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sudah berjalan efektif ?
3. Bagaimana Etika Pelayanan Islami tentang pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung ?

¹⁴Q.S. An-Nisa (4) : 86

E. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan program 1jam(*One Hour Service*) dana pensiun PNS yang diberikan PT. TASPEN(Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.
3. Mengetahui Etika Pelayanan Islami tentang pelayanan program 1 jam(*One Hour Service*) di PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi manajemen PT. Taspem (Persero)

Untuk dijadikan referensi bagi kantor PT. Taspem (Persero), agar lebih mengetahui pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS dalam ekonomi Islam, serta menjadi evaluasi bagi perusahaan dalam pelayanan program tersebut.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini menambah pengetahuan bagi penulis baik secara teori maupun praktek. Secara teori menambah pengetahuan penulis mengenai pelayanan program 1 jam(*One Hour Service*) dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Secara praktek, akan mengetahui penulis mengenai operasional perusahaan yang sebenarnya.

3. Bagi para pembaca

Penelitian ini agar dijadikan bahan bacaan yang mampu menambah disiplin keilmuan terutama ilmu-ilmu yang berlandaskan nuansa Islam, serta dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

G. Metode Penelitian

Agar dalam penelitian dan penulisan skripsi ini terlaksana dengan objektif dan ilmiah serta hasil yang optimal, maka diperlukan adanya rumusan-rumusan untuk bertindak serta berfikir menurut aturan-aturan yang ilmiah disebut metode.

Metode adalah proses, prinsip-prinsip dan tata cara memecahkan sesuatu masalah, sedangkan penelitian adalah pemeriksaan secara hati-hati, tekun dan tuntas terhadap suatu gejala untuk menambah pengetahuan manusia, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai proses prinsip-prinsip dan tata cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi dan melakukan penelitian.¹⁵

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya. Menurut Hadari Nawawi penelitian lapangan atau *field research* adalah kegiatan penelitian ini dilakukan dilingkungan

¹⁵Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum, UI*, Jakarta, 1998, hlm.6

masyarakat tertentu, baik di lembaga-lembaga dan organisasi kemasyarakatan maupun lembaga-lembaga pemerintahan.¹⁶

b. Sifat penelitian

Penelitian deskriptif kualitatif diuraikan dengan kata-kata menurut pendapat responden, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitiannya, kemudian dianalisis pula dengan kata-kata apa yang melatarbelakangi responden.¹⁷

Penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.¹⁸

2. Sumber Data

Data yang akan dicari yaitu data primer dan data sekunder :

- a. Data Primer, data pokok yang diperoleh dari lapangan secara langsung.¹⁹ Data diperoleh dengan cara observasi, interview dan wawancara.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah

¹⁶Prof Dr.Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ALFABETA, Bandung:2012,hlm. 205

¹⁷Prof. Dr. Husaini Usman,M.Pd.,M.T. dan Purnomo Setiady Akbar, M.Pd, *Metodologi Penelitian Sosial*, PT Bumi Aksara, Jakarta:2008.hlm. 130

¹⁸Moh Nazir, Ph.D,*Metode Penelitian, Ghalia Indonesia*, Bogor.1983,h. 54

¹⁹Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta 2000, hlm. 42

ada atau diperoleh dari perpustakaan dan laporan-laporan peneliti terdahulu.²⁰ Data diperoleh dari perpustakaan dan dokumentasi.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan, populasi bisa berhubungan dengan data bukan hanya manusia saja, dalam hal ini populasi yang dimaksud adalah keseluruhan data baik objek maupun subjek.²¹ Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²² Sedangkan para ahli yang lain berpendapat bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dan apabila subjeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar maka diambil sampel antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.²³ dalam penelitian ini diambil peserta 40 orang perhari nya jadi pengambilan sampel diambil semua karena kurang dari 100.

- a. Data yang menjadi objek penelitian yaitu karyawan PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung yang berjumlah 4 karyawan yang bertugas dalam pelayanan program

²⁰J.Suprpto. *Method Research Dan Teorinya Dalam Pasaran*. F.Ekonomi UI, Jakarta 1978, hlm. 76

²¹Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi*, Jakarta, Edisi Revisi V, Cetakan ke dua belas, 2002, hlm.112

²²Suharsimi Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta Pt. Rineka Cipta, 2006) hlm.131

²³*Ibid*, hlm.115

1 jam (*One Hour Service*) dan yang menjadi subjeknya adalah PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.²⁴

- b. Data yang menjadi objek penelitian untuk sampel di ambil dari peserta yang datang perhari nya yaitu 40 Orang.²⁵ jadi dalam pengambilan sampel ini di ambil semua karena kurang dari 100.²⁶

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara

Wawancara adalah usaha sekaligus alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula oleh sumber informasi.²⁷ Wawancara ini ditujukan kepada kepala bagian pelayanan dan manfaat dan petugas pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) di PT. TASPEN (Persero)

²⁴Wawancara dengan Bapak Iskandar bagian Kepesertaan.Tanggal 12 Juli 2016. Pukul 14:15

²⁵Wawancara dengan Bapak Partabas Hutabarat bagian Umum dan Sumberdaya manusia. Tanggal 12 Juli 2016. Pukul 15:00

²⁶Suharsimi Ari Kunto *Op Cit.*, hlm.116

²⁷Basri Ms, *Metodologi Penelitian Sejarah Pendekatan Teori Praktek*, Restu Agung, Bandar Lampung, 2006, hlm. 60

Teluk Betung Bandar Lampung dan mengetahui apakah pelayanan ini sudah berjalan dengan efektif atau belum.

b. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara teliti dan sistematis atas gejala-gejala (fenomena) yang sedang diteliti.²⁸Metode ini untuk meneliti dan melihat kejadian atau proses dari pelayanan 1 jam (*One Hour Service*) di PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.²⁹Dokumentasi ini dengan mengumpulkan berkas dan arsip-arsip, buku-buku tentang pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) di PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

5. Metode Pengolahan Data

Setelah sumber (*literature*) mengenai data dikumpulkan berdasarkan sumber diatas, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang diproses sesuai dengan kode etik penelitian dengan langkah-langkah sebagai berikut :

²⁸Arsyad Soeratno, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta, Juni 008 hlm. 84

²⁹Suharsimi Arikunto *Op Cit.*, hlm. 181

a. Pemeriksaan data (*editing*)

Yaitu mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, benar dan sudah sesuai atau relevan dengan masalah.

b. Rekonstruksi data (*Reconstrukting*)

Yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan dan logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.

c. Sistematika Data (*Sistematizing*)

Yaitu menempatkan data menurut kerangka sistematika bahasan berdasarkan urutan masalah.³⁰

6. Analisa Data

Analisis data pada prinsipnya adalah untuk menyederhanakan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.³¹ Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu menganalisis dan mendeskripsikan profil, karakteristik, dan hubungan secara detail.³²

Selain itu penelitian ini menggunakan deskriptif analisis, dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat.³³

Deskriptif analisis kualitatif ini dipergunakan dengan cara menguraikan dan merinci kalimat-kalimat yang ada sehingga dapat ditarik kesimpulan

³⁰Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 1993.hlm. 126.

³¹Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administari Publik, dan Masalah-masalah Sosial*, 2007, Gaya Media Yogyakarta, hlm. 93

³²*Ibid.*, hlm. 93-94

³³Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pusataka Setia, Bandung, 2002, hlm. 41

sebagai jawaban dari permasalahan yang ada dengan menggunakan pendekatan berfikir *deduktif induktif*.

Penjelasan dari permasalahan pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) ini adalah dengan datang 2x karena kesalahan untuk kelengkapan berkas kepesertaan, untuk pensiun baru terhambat karena SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran), SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran) belum terbit. Karena pembayaran SKPP (Surat Keterangan Pemberentian Pembayaran) diproses sebulan sebelum.

Oleh sebab itu PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bnadar Lampung menjalankan pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) untuk lebih mempermudah para pensiun yang akan menabung, dan memberikan pelayanan yang terbaik yaitu dari pemberian berkas hingga di akhir (kasir) proses ini tidak lebih dari 1 jam apabila proses ini lebih dari waktu 1 jam maka pihak PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung meminta maaf kepada peserta pensiun memberikan souvenir kepada peserta dana pensiun dengan memberikan payung.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan / jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan.

Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang dikatakan superior. Superior bisa diartikan yaitu suatu perusahaan menetapkan harga tinggi dalam pelayanannya. Harga pelayanan tinggi dapat menggambarkan suatu perusahaan biasanya mempunyai standar mutu baik.³⁴

Perusahaan dengan pelayanan pelanggan yang superior atau perusahaan yang menawarkan serta memberikan pelayanan pelanggan yang lebih baik biasanya menetapkan harga lebih tinggi untuk produk-produk mereka. Perusahaan dengan pelayanan yang lebih tinggi cenderung mempunyai pangsa pasar yang lebih besar, dan berkembang pada tingkat yang lebih cepat daripada para pesaing dengan layanan yang

³⁴ Anis Wahyuningsih, *Manajemen Pemasaran*, Rineka Cipta, Jakarta, 2009, hlm.44

lebih rendah. Mereka juga lebih banyak memperoleh keuntungan. Layanan bahkan menjadi lebih penting dari inovasi.³⁵

Perusahaan biasanya mempunyai pilihan penjualan berdasarkan harga lebih rendah atau layanan lebih tinggi. Suatu pasar, bahkan yang didominasi oleh para penjual harga rendah, terdapat banyak peluang akan pilihan pelayanan yang lebih tinggi.³⁶

2. Asas Pelayanan

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

³⁵ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas jasa*, Indeks, Jakarta, 2011, hlm.34

³⁶ Eka Muliati, *Kualitas Produk Jasa Dalam Pemasaran*, Indeks, Jakarta, 2010, hlm.45

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing publik.

3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki.³⁷

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana serta prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk

³⁷*Ibid*, hlm.31

mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.³⁸

Faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan pelayanan, antara lain :³⁹

- a. Akses : Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.
- b. Komunikasi : Pelayanan harus diuraikan dengan jelas bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

³⁸*Ibid*, hlm.33

³⁹Philip Kotler, *manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, Erlangga, Jakarta, 2007 hlm.107

- c. Kompetensi : Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- d. Kesopanan : Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.
- e. Kredibilitas : Instansi dan pegawai harus dapat dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan masyarakat.
- f. Cepat Tanggap : Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah masyarakat.
- g. Kepastian : Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

4. Meningkatkan Kapabilitas Pelayanan

Pertanyaan yang timbul adalah bagaimana cara perusahaan mengembangkan cocok atau sifat ini. Untuk itu akan digambarkan langkah-langkah yang paling umum diajurkan untuk meningkatkan kapabilitas layanan pelanggan organisasi.⁴⁰ Adapun langkah-langkahnya antara lain :

- a. Memahami Harapan Pelanggan

⁴⁰ Tony Wijaya, *Op.Cit.*, hlm.34-36

Ukuran kepuasan pelanggan adalah seberapa jauh perusahaan atau pemasar bertindak sesuai dengan harapan pelanggan. Karena itu, pemasar harus lebih dahulu apa yang menjadi harapan pelanggan. Kemudian menetapkan tujuan atau sasaran untuk membantu fokus kekuatan perusahaan pada bidang-bidang yang lebih penting untuk para pelanggan. Biasanya, sasaran pelayanan untuk perusahaan tergantung pada harapan-harapan pelanggannya, persaingan serta strategi pelayanannya.

b. Menetapkan Prioritas Pelanggan

Perusahaan tidak dapat membuat produk untuk semua orang dan harus mengidentifikasi kelompok-kelompok pelanggan dalam menetapkan prioritas pelayanan pelanggan. Terdapat tiga kelompok umum yang dapat diidentifikasi ketika pasar penetapan prioritas. Yang merupakan orang atau organisasi yang membeli cukup banyak produk dari pemasar, dan menguntungkan pemasar untuk menawar atau memberikan layanan yang luar biasa sebagai imbalan atau balas jasa. Jadi 20% sampai 30% dari pasar tersebut menghasilkan penjualan terbanyak, orang-orang ini merupakan pelanggan inti. Pemasar harus melakukan segala sesuatu pelanggan yang sedang berkembang dan memiliki potensi untuk menjadi para pelanggan inti. Hal ini merupakan fenomena yang kurang menyenangkan dari pada memberikan pelayanan sama sekali.

c. Menetapkan Sasaran Pelayanan

Setelah perusahaan melakukan analisis harapan-harapan pelanggan dan memilih segmen pelanggan tertentu, pemasar dapat menetapkan sasaran layanan pelanggan. Tidak terdapat pedoman umum untuk mengembangkan sasaran layanan, pilihannya tergantung pada masing-masing keadaan pasar untuk perusahaan. Meskipun demikian, pernyataan mengenai sasaran layanan harus memiliki atribut sebagai berikut:

- 1) Harus merupakan pernyataan yang jelas dan berarti mengenai keinginan atau sasaran perusahaan, tidak merupakan pernyataan sepele.
- 2) Harus membedakan perusahaan dari para pesaingnya.
- 3) Harus dinyatakan dalam bahasa pelanggan, dan harus mempunyai nilai bagi mereka.
- 4) Harus dapat dicapai. Perusahaan yang menjanjikan jauh lebih banyak dari pada yang dapat dilakukan akan mengecewakan para pelanggannya dan karyawan akan frustrasi.

d. Memperoleh komitmen internal dari pemimpin puncak sampai yang paling bawah

Tidak cukup atau lengkap jika hanya pemimpin perusahaan yang memiliki komitmen terhadap pelayanan pelanggan, karena bukanlah pimpinan puncak yang menyampaikan pelayanan

tersebut. Juga, tidaklah cukup kalau hanya para karyawan saja yang memiliki komitmen tanpa dukungan finansial dan manajerial. Penyedia atau pemberi pelayanan tidak mampu memuaskan para pelanggan. Jawabannya adalah setiap orang dalam organisasi hanya memiliki komitmen. Komitmen terhadap pelayanan pelanggan haruslah nyata dan tidak merupakan slogan atau kampanye periklanan. Jadi para manajer dan para karyawan semuanya harus bekerja bersama-sama untuk menuju pelayanan pelanggan yang superior.

e. Menetapkan Harapan Pelanggan

Jika persepsi pelayanan pelanggan yang diterima kurang dari harapan-harapannya, hasilnya adalah ketidakpuasan. Jika pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan mungkin merasa lega atau senang tetapi tidak berlebihan atau sangat gembira. Di lain pihak, jika pelayanan tersebut melebihi harapan-harapan, berarti tercipta pelanggan yang puas.

Terdapat dua cara untuk menyampaikan lebih banyak dari pada yang diharapkan pelanggan. Yang pertama adalah bekerja lebih keras dan lebih banyak. Cara yang kedua adalah berhati-hati dalam memajemen harapan-harapan para pelanggan. Kekeliruan terbesar pada harapan pelanggan adalah menetapkannya terlalu tinggi sehingga tidak dapat memenuhi mereka.

f. Menetapkan Infrastruktur Pelayanan

Sebelum perusahaan dapat memberikan pelayanan pelanggan yang memuaskan, perusahaan harus memiliki infrastruktur yang diperlukan. Contohnya, Pizza Hut tidak akan dapat memenuhi janjinya berupa penyampaian pesanan dalam waktu 30 menit jika tidak memiliki prosedur dapur yang baik dan pasti dan peralatan yang lengkap. Infrastruktur mungkin cukup sederhana dan terdiri dari para karyawan yang memahami bagaimana menangani setiap keadaan, atau mungkin merupakan sistem internasional yang kompleks yang melibatkan peralatan *diagnostic* yang unik, tim insinyur serta teknisi, dan mekanisme pengiriman untuk suku cadang dan lain-lainnya.

g. Mengembangkan Para Karyawan

Para karyawan yang tepat, didukung oleh sistem manajemen yang tepat merupakan kunci untuk menciptakan pelanggan yang puas. Bagaimana perusahaan merasa yakin dan menjamin bahwa para karyawan dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan secara baik. Perusahaan harus memperhatikan lagi tiga hal sebagai berikut :

1. Seleksi dan pelatihan
2. Dukungan
3. Kompensasi

h. Mengukur kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan dan kegagalan perusahaan, sehingga penting untuk mengetahui dan memahami bagaimana sesungguhnya para pelanggan dipuaskan. Studi lengkap mengenai kepuasan pelanggan dilakukan pemerintah Amerika Serikat dan menemukan beberapa hal yang menarik sebagai berikut :

1. Kira-kira sepertiga dari rumah tangga melaporkan mengalami ketidakpuasan dengan pembelian.
2. Banyak yang tidak mau direpotkan dengan melakukan pengaduan karena menganggap tidak ada gunanya. Ketidakpuasan pembelian dan tanggapan yang tidak memuaskan akan mengakibatkan berpindahnya pelanggan ke perusahaan atau para pesaing lain.
3. Pada sisi positif, memahami dan menanggapi ketidakpuasan pelanggan secara dramatis dapat meningkatkan profitabilitas dan pangsa pasar perusahaan.

Jadi, kebanyakan pelanggan tidak melakukan pengaduan, tetapi mereka tidak datang kembali ataupun melakukan pembelian kembali. Perusahaan harus menemukan apa yang membuat para pelanggan puas dan kemudian meletakkan sistem yang menjamin agar pelanggan tetap puas.⁴¹

B. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

⁴¹Tony Wijaya, *Op.Cit.*, hlm.37-38

Menurut Didinhafidudin dan Hermawan Kartajaya⁴². Menyatakan terdapat nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu :

⁴² Didinhafidudin dan Hendritanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktek*, Gema Insani Inpres, Jakarta, 2003, hlm.63

1. Profesional (*Fathanah*)

Menurut Didin Hafidudin “ Profesional adalah bekerja dengan mamksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. “Sifat profesionalisme digambarkan dalam Al-Qur’an surat Al-Israa ayat 84.

سَبِيلًا أَهْدَىٰ هُوَ يَمَنَ أَعْلَمُ فَرُبُّكُمْ شَاكِلْتِهٖ ۗ عَلَىٰ يِعْمَلُ كُلُّ قُلُوبًا

Artinya : Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya⁴³

2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Menurut Hermawan Kartajaya⁴⁴ “ *Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif” orang yang memiliki sifat *Tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam surat Thahaaa ayat 44.

تَحَشَىٰ أَوِيْتَدَّ كُرْعَلَهُ رَلِيْنَا قَوْلًا لَهُ رَفَقُولًا

Artinya :maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut⁴⁵

3. Jujur

yaitu kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Tidak

⁴³ Q.S Al- Israa (17) : 84

⁴⁴Hermawan Kartajaya dan M. Syahkir Sula, *Syariah Marketing*, Mizan, Bandung, 2006, hlm. 132

⁴⁵ Q.S Thahaaa (20) : 44

menipu (AL-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.⁴⁶ Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an Surat Asy-Syu'ara: 181-183.

خَسُوا وَلَا الْمُسْتَقِيمِ بِالْقِسْطِ وَزِنُوا الْمُخْسِرِينَ مِنْ تَكُونُوا وَلَا الْكَيْلِ أَوْفُوا
مُفْسِدِينَ الْأَرْضِ فِي تَعَثُوا وَلَا أَشْيَاءَهُمَّ النَّاسَ تَبَّ

Artinya : *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan(181). Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus(182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan(183).*⁴⁷

4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. Ismail Susanto menyatakan bahwa “amanah berarti terpercaya dan tanggung jawab.” Allah berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58.

دَلِّ تَحْكُمُوا أَنَّ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنَتِ تُؤَدُّوْا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ
بَصِيرًا سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعْظُمُكُمْ نِعْمًا اللَّهُ إِنَّ بَالِعَ

⁴⁶Hermawan Kartajaya dan M. Syahkir, *Op Cit*, hlm. 98

⁴⁷ Q.S Asy-Syu'ara: 181-183

Artinya :*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*⁴⁸

C. Etika pelayanan Islami

Abdalla Hanafy dan Hamid Salam, masing-masing adalah guru besar marketing dan *Internasional Business* di St. Cloud State University dan guru besar Business Administration di Manaka State University, merumuskan pelayanan Etika pelayanan Islami sebagai berikut :

1. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar.
2. Etika untuk selalu dapat dipercaya
3. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu yang ikhlas.
4. Etika persaudaraan.
5. Penguasa ilmu pengetahuan dan.
6. Etika keadilan.⁴⁹

D. Dimensi Pelayanan dalam Perspektif Islam

Sebagai perusahaan penyedia jasa layanan tidaklah hanya semata-mata bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat. Namun sebagai seorang muslim haruslah memberikan pelayanan berdasarkan

⁴⁸ Q.S An-Nisa (4) : 58

⁴⁹ Adiwarmanto Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, Irwan Kelana, Cetakan 1, Jakarta, Gema Insani Press, 2001, hlm. 166

pada nilai-nilai kesyariahan guna meningkatkan ketaqwaannya kepada Allah SWT dalam menjalankan nilai-nilai Islami.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Oleh sebab itu, variable yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja namun menggunakan syariah sebagai standar penilaian teori tersebut. Berikut ini dimensi dalam pandangan Islam yaitu :

1. *Responsive*

Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pemimpin perusahaan dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.⁵⁰

Didalam Islam, kita harus menjaga komitmen dan menepati dalam memberikan pelayanan yang baik dengan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai selaku penyedia jasa layanan,. Hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT dalam surah Al-Maidah : 1

عَلَيْكُمْ يُتْلَىٰ مَا لِالَّذِينَ آمَنُوا مِنَ الْقُرْآنِ وَالْغُرُوحِ وَأَنذَارِ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يُذَكَّرُونَ
يُرِيدُ مَا مَحْكُمُ اللَّهُ إِنَّ حُرْمَ وَأَنْتُمْ الصَّيْدِ مُحَلِّي غَيْرِ

Artinya :*Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388].*

Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan

⁵⁰ Burhanudin Abdullah, *Budaya Kerja Perbankan*, Jakarta: LP3ES, 2006, Cet.ke-1. hlm.

kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.⁵¹

2. Reliability

Reliability menyangkut dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), berarti perusahaan selaku penyedia jasa layanan memberikan layanan secara tepat berlaku dari awal untuk menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.⁵²

Sebagai seorang muslim telah ada contoh teladan yang dapat dijadikan pedoman dalam menjelaskan aktifitas perniagaan ataupun jasa, sesuai dengan Firman Allah SWT dalam surah Al-Ahzab : 21

اللَّهُ وَذَكَرَ الْآخِرَ وَالْيَوْمِ اللَّهُ يَرْجُوا كَان لِمَنْ حَسَنَةٌ أَسْوَةٌ اللَّهُ رَسُولٍ فِي لَكُمْ كَانَ لَقَدْ
كَثِيرًا

Artinya :*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.*⁵³

⁵¹Q.S Al-Maidah (5) : 1

⁵², Burhanudin Abdullah, *Op. Cit*, hlm. 149

⁵³Q.S Al-Ahzab (33) : 21

3. *Assurance*

Merupakan kemampuan karyawan dalam pengetahuan produk secara tepat, berkualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan konsumen terhadap perusahaan.⁵⁴

Dalam Islam memeberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah memberikan rasa aman, nyaman, dan bebas dari segala bentuk kebohongan baik dalam perniagaan maupun jasa layanan, supaya masyarakat akan percaya dan yang paling utama tidak melanggar syariat Islam. Allah SWT Berfirman dalam surah Asy-Syua'ra : 181-182.

المُسْتَقِيمِ بِالْفِئْتِاسِ وَزِنُوا الْمُحْسِرِينَ مِنْ تَكُونُوا وَلَا الْكَيْلِ أَوْفُوا

Artinya :*Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan(181). Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus(182).*⁵⁵

4. *Empathy*

Merupakan kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada konsumen atau masyarakat dengan baik dan benar.⁵⁶

⁵⁴Burhanudin Abdullah, *Op. Cit*, hlm. 150

⁵⁵ Q.S Asy-Syua'ra (26) : 181-182

Perhatian yang diberikan kepada masyarakat haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah untuk berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam surah An-Nahl : 90 .

كِرَافَحْشَاءٍ عَنِ وَيَنْهَى الْقُرْبَىٰ ذِي وَإِيتَايَ وَإِلَّا حَسَنٍ بِالْعَدْلِ يَا مُرُ اللَّهُ إِنَّ
تَذَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ يَعِظُكُمْ وَالْبَغْيِ وَالْمُنْ

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*⁵⁷

5. *Tangible*

Merupakan suatu bentuk fisik, peralatan personal, media komunikasi, sarana dan prasarana dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. Sebagai pelayanan perusahaan atau lembaga kesyariahan harus memperhatikan penampilan fisik pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika , dan syar'i dalam menjalankan operasionalnya.⁵⁸

⁵⁶ Burhanudin Abdullah, *Op. Cit*, hlm. 151

⁵⁷ Q.S An-Nahl (16) : 90

⁵⁸ Burhanudin Abdullah, *Op. Cit*, hlm. 152

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surah Al- A'raf : 26.

يُرِذُّكَ التَّقْوَىٰ وَلِبَاسٍ ۖ وَرِيشًا سَوًّا تَكُمُّ يُوَارِي لِبَاسًا عَلَيَّكُمْ أَنْزَلْنَا قَدْءَا دَامَ يَبْنِي
يَذِّكْرُونَ لَعَلَّهُمُ اللَّهُءَا آيَتٍ مِّنْ ذَٰلِكَ ۚ

Artinya :*Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.*⁵⁹

E. Dana Pensiun

1. Pengertian Dana Pensiun

Dana pensiun adalah sekumpulan asset yang dikelola dan dijalankan oleh suatu lembaga untuk menghasilkan suatu manfaat pensiun, yaitu suatu pembayaran yang berkala yang dibayarkan kepada peserta pada saat dan dengan cara yang ditetapkan dalam ketentuan yang menjadi dasar penyelenggaraan program pensiun.⁶⁰

Pembayaran manfaat tersebut dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu. Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana pensiun dinyatakan dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Selain itu, dana pensiun merupakan sarana penghimpun

⁵⁹Q.S Al- A'raf (7) : 26

⁶⁰Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga keuangan Islam*, Tinjauan Teoritis dan Praktis, Kencana Prenada media Group, Jakarta, 2010, hlm. 337

dan guna meningkatkan kesejahteraan pesertanya serta meningkatkan peran serta masyarakat dalam meletarikan pembangunan nasional yang meningkat dan berkelanjutan. Terdapat dua jenis program pensiun, yaitu :

a. Program Pensiun Manfaat Pasti (PPMP).

Pada PPMP besar manfaat pensiun ditentukan berdasarkan rumurs tertentu yang telah ditetapkan di awal. Rumus tersebut biasanya dikaitkan dengan masa kerja dan besar penghasilan kita. Rumus manfaat pensiun tersebut sudah ditetapkan dalam Peraturan Dana Pensiun, sedangkan besar iuran dana pensiun ditetapkan berdasarkan perhitungan aktuaria, kecuali iuran peserta yang ditetapkan dalam peraturan Dana Pensiun. Dengan kata lain, PPMP besar iuran adalah perkiraan dana yang harus disisihkan sekarang untuk merealisasikan pembayaran manfaat pensiun. Kelebihan dan kekurangan program ini antara lain :⁶¹

1) Kelebihan :

- a) Besar manfaat pensiun dapat dihitung.
- b) Lebih memberikan kepastian kepada peserta, dan
- c) Lebih mudah mmberikan penghargaan untuk masa kerja lalu.

2) Kekurangan :

- a) Beban biaya mudah berfluktuasi, dan
- b) Nilai hak peserta sebelum pensiun tidak mudah ditentukan.

⁶¹*Ibid* , hlm. 338

b. Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP)

Pada PPIP, besar manfaat pensiun sangat tergantung pada besar iuran yang disetor dan hasil pengembangan dana. Jadi sifatnya mirip tabungan, namun memiliki kelebihan fasilitas penundaan pajak dan pemerintah. Besar iuran baik dari pemberi kerja maupun peserta ditetapkan dalam Peraturan Dana Pensiun. Kelebihan dan kekurangan program ini antara lain :

1) Kelebihan

- a) Beban biaya stabil dan mudah diperkirakan.
- b) Nilai hak peserta setiap saat mudah ditetapkan, dan
- c) Risiko investasi dan mortalitas ditanggung oleh peserta.

2) Kekurangan

- a) Besar manfaat pensiun tidak mudah ditentukan, dan
- b) Lebih sulit memperkirakan besar penghargaan untuk masa kerja lampau.⁶²

2. Tujuan Pensiun

Seiring dengan perkembangan zaman. Dewasa ini pelaksanaan program pensiun atau harapan untuk memperoleh pensiun dihubungkan dengan berbagai tujuan. Masing-masing tujuan memiliki maksud tersendiri, baik bagi penerima pensiun maupun bagi penyelenggara pensiun.

⁶²*Ibid*, hlm. 339

Tujuan penyelenggaraan dan penerima pensiun dapat dilihat dari dua atau tiga pihak yang terlibat. Jika hanya dua pihak berarti antara pemberi kerja dengan karyawannya sendiri. Sedangkan jika tiga pihak, yaitu pemberi kerja, karyawan, dan lembaga pengelola Dana Pensiun, dimana kemudian masing-masing pihak memiliki tujuan tersendiri.

Bagi pemberi kerja tujuan untuk menyelenggarakan dana pensiun bagi karyawannya adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan penghargaan kepada para karyawannya yang telah mengabdikan diri di perusahaan tersebut.
- b. Agar di masa usia pensiun karyawan tersebut tetap dapat menikmati hasil yang diperoleh setelah bekerja di perusahaannya.
- c. Memberikan rasa aman dari segi batinlah sehingga dapat menurunkan *turn over* karyawan.
- d. Meningkatkan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
- e. Meningkatkan citra perusahaan di mana masyarakat dan pemerintah.

Sedangkan bagi karyawan yang menerima pensiun, manfaat yang diperoleh dengan adanya pensiun adalah :⁶³

- a. Kepastian memperoleh penghasilan di masa yang akan datang sesudah masa pensiun.
- b. Memberikan rasa aman dan dapat meningkatkan motivasi untuk bekerja .

⁶³*Ibid* , hlm. 401

Selanjutnya bagi Lembaga Pengelola Dana Pensiun tujuan penyelenggaraan dan pensiun adalah :

- a. Mengelola dan apensiun untuk memperoleh keuntungan dengan melakukan berbagai kegiatan investasi.
- b. Turut membantu dan mendukung program pemerintah.

3. Jenis- jenis pensiun

Secara umum jenis pensiun yang dapat dipilih oleh karyawan yang akan menghadapi pensiun antara lain :

a. Pensiun Normal

Yaitu pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun seperti yang ditetapkan perusahaan. Sebagai contoh rata-rata usia pensiun di Indonesia adalah telah berusia 55 tahun dan 60 tahun untuk profesi tertentu.

b. Pensiun Dipercepat

Jenis pensiun ini diberikan untuk kondisi tertentu, misalnya karena adanya pengurangan pegawai perusahaan tersebut.

c. Pensiun Ditunda

Merupakan pensiun yang diberikan kepada para karyawan yang meminta pensiun sendiri, namun usia pensiun belum memenuhi untuk pensiun.

d. Pensiun Cacat

Pensiun yang diberikan bukan karena usia, tetapi lebih disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk dipekerjakan.⁶⁴

Di Indonesia dikenal dua jenis dana pensiun, yaitu :

- a. Dana pensiun pemberi kerja (DPPK), yaitu dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang memperkerjakan karyawan, selaku pendiri, untuk menyelenggarakan program pensiun bagi kepentingan sebagian atau seluruh karyawannya sebagai peserta, dan yang menimbulkan kewajiban terhadap pemberi kerja DPPK dan dapat menjalankan PPMP atau PPIP.
- b. Dana pensiun lembaga keuangan (DPLK), yaitu dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun bagi perorangan, baik karyawan maupun pekerja mandiri yang terpisah dari dana pensiun pemberi kerja bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan. DPLK hanya dapat menyelenggarakan PPIP untuk mendirikan dana pensiun, pemberi kerja bisa datang langsung ke Biro Dana Pensiun Bapepam LK, Departemen Keuangan RI. Apabila seluruh persyaratan permohonan telah lengkap dan sesuai ketentuan, Menteri Keuangan akan mengesahkan dana pensiun tersebut dalam waktu tujuh hari kerja.

⁶⁴ Dr. Kasmir, *Bank dan lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 290

Pelayanan pengesahan pembentukan dana pensiun ini merupakan salah satu SOP layanan unggulan/*quick win* dalam rangka reformasi birokrasi di Departemen Keuangan.

Pada dasarnya program pensiun memiliki tiga fungsi, meliputi ;⁶⁵

- a. Fungsi asuransi, program pensiun memiliki fungsi asuransi karena memberikan jaminan kepada peserta untuk mengatasi risiko kehilangan pendapatan yang disebabkan oleh kematian atau usia pensiun.
- b. Fungsi tabungan, program pensiun memiliki fungsi tabungan, karena selama masa program peserta diharuskan untuk membayar iuran.
- c. Fungsi pensiun, program pensiun memiliki fungsi pensiun, karena manfaat yang akan diterima oleh peserta dapat dilakukan secara berkala selama hidup.⁶⁶

Pelaksanaan program pensiun mengandung asas kebersamaan seperti halnya program asuransi. Sebagai contoh, bila peserta program pensiun mengalami musibah, baik cacat maupun meninggal dunia, yang mengakibatkan terputusnya pendapatan sebelum memasuki masa pensiun, maka kepada peserta tersebut akan diberikan manfaat sebesar yang dijanjikan atas beban dana pensiun. Fungsi tabungan, karena program pensiun bertugas untuk mengumpulkan dan mengembangkan

⁶⁵*Ibid* , hlm. 291

⁶⁶*Ibid*, hlm. 292

dana yang merupakan dana terakumulasi dari iuran peserta, di mana iuran tersebut diperlakukan seperti halnya tabungan. Selanjutnya, iuran tersebut akan dikelola dan dikembangkan, yang nantinya di saat pensiun akan di akhir masa program, dana yang terkumpul akan digunakan untuk membayar manfaat pensiun peserta. Besarnya manfaat yang diterima oleh peserta sangat bergantung dengan akumulasi dana yang disetor dan hasil pengembangan dari iuran tersebut. Tentunya dengan semakin panjang waktu kepesertaan akan memberikan dampak terhadap pertumbuhan dana setoran iuran peserta.

4. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Islam

Pertumbuhan lembaga keuangan Islam tersebut, secara lambat tetapi pasti juga akan mendorong perkembangan dana pensiun Islam. Sampai sekarang, baru beberapa perusahaan yang mengelola dana pensiun Islam di antaranya : Bank Muamalat Indonesia (BMI), Manulife (Principal Indonesia), dan Allianz. Lambannya pertumbuhan dana pensiun Islam disebabkan beberapa faktor di antaranya : keterbatasan regulasi, keterbatasan instrument investasi, belum jelasnya model tata kelola dana pensiun islam serta kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya dana pensiun Islam.

5. Kebutuhan Regulasi Dana Pensiun Islam

Harus diakui bahwa perkembangan dana pensiun Islam relative tertinggal bila dibandingkan dengan industri keuangan Islam yang lain.

hal ini terjadi di antaranya disebabkan minimnya dukungan strategi dan regulasi.

Hal ini dapat terlihat dalam beberapa hal :

- a. Strategi pengembangan industri. Ketika perbankan, asuransi dan pasar modal Islam sudah memiliki dan masuk dalam *road map* strategi pengembangan masing-masing industri, dana pensiun Islam belum tersentuh sedikit pun dalam Kebijakan dan Strategi Pengembangan Industri Dana Pensiun 2007-2011.
- b. Regulasi. Jika perbankan, asuransi, obligasi dan reksa dana Islam sudah banyak memiliki peraturan dan juga dukungan fatwa DSN,MUI, maka dana pensiun Islam belum ada satu pun peraturan dan fatwa yang mendukung. Sehingga regulasi sebagai kerangka operasional dana pensiun Islam hanya mengacu pada peraturan dana pensiun yang umum dan fatwa MUI yang juga umum, tidak bersifat khusus.
- c. Ketentuan investasi langsung dalam UU NO. 11/1992 tentang Dana pensiun. Selama ini Dana Pensiun Lembaga keuangan (DPLK) Islam mengeluh tentang produk investasi terikat (*mudharabah mukayyadah/restricted investement*) yang berpotensi besar, tidak dapat dimasuki oleh DPLK Islam. Produk mudharabah muqayyadah merupakan produk bank Islam berupa investasi di bidang property atau infrastruktur dengan nilai proyek sangat besar. Selama ini bank Islam kesulitan membiayai proyek tersebut karena terbentur

dengan Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK). Hal ini menjadi peluang investasi yang menarik bagi DPLK Islam. Jika dana pensiun Islam masuk, berpotensi mendapat bagi hasil mencapai 20-30 % dari *return* investasi jenis ini.⁶⁷

6. Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.⁶⁸

Sebagaimana tercantum dalam peraturan yang berlaku (UU.Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok Kepegawaian).Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan undang-undnag yang berlaku.

Pegawai Negeri Sipil dibagi atas:

a. Pegawai Negeri Sipil Pusat

Yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Pusat adalah pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan bekerja di Departemen, Lembaga Pemerintah non-Departemen Kesekretariatan Lembaga

⁶⁷Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Op. Cit* hlm. 343

⁶⁸www.Menpan.go.id. *Berita PNS Indonesia*.Diakses Pada Tanggal 12 November 2016.

Tertinggi/Tinggi Negara, Instansi Vertikal di daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan atau diperkerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya.

b. Pegawai Negeri Sipil Daerah

Yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah Propinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintah Daerah, atau diperkerjakan di luar instansi induknya.

BAB III

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Taspen (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung

1. Sejarah Perusahaan

Pembentukan program tabungan hari tua pegawai negeri ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai Negeri. Ketika itu PN Taspen memperoleh kantor sendiri di Jl. Merdeka No. 64 Bandung. Yang kemudian pada tahun 1970 SK Menteri Keuangan RI Nomor Kep. 749/MK/IV/11/1979 merubah statusnya menjadi Perusahaan Negara Umum atau perum Taspen. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 26 Tahun 1981 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri menjadi Perusahaan Perseroan atau Persero maka dengan Akte Notaris Ny. Imas Fatimah, SH Nomor 3/1982 tanggal 4 Januari 1982 didirikan PT. TASPEN (Persero) dalam usahanya untuk menyelenggarakan Asuransi Sosial, baik Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) bagi para Pegawai Negeri Sipil (PNS).⁶⁹

PT. TASPEN (Persero) didirikan pada tanggal 17 April 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 15/1963. Kemudian status hukum PT. TASPEN disesuaikan menjadi Perum TASPEN berdasarkan Menteri Keuangan No. 794/IV/11/1970 tanggal 18 November 1970. Selanjutnya

⁶⁹<http://Satu.Layanan.id/layanan/index/110> Tabungan Hari Tua untuk PNS/Pt. Taspen. Diakses pada tanggal 12 November 2016 Pukul 15.00

dengan PP No. 26/1981 Perum TASPEN diubah namanya menjadi PT. TASPEN (Persero) sebagai lembaga bisnis dengan mengelola dana yang dipercayakan kepadanya dalam berbagai bentuk investasi guna membiayai roda opersinya sekaligus untuk mengamankan dana tersebut bagi kepentingan pembayaran pensiun dan tabungan hari tua PNS. Dewasa ini PT. TASPEN mempunyai komitmen yang selalu meningkatkan Profesionalisme dibidang Asuransi, Pelayanan, Investasi, Pengelolaan Keuangan, Investasi serta Pengelolaan Teknologi Informasi.⁷⁰

Adapun tujuan pendiri PT. TASPEN adalah untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai negeri, khusus pada saat mencapai usia pensiun. Sejak tahun 1987, PT. TASPEN diberikan kepercayaan untuk menyelenggarakan program pensiun kepada PNS.⁷¹

2. Visi dan Misi PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung

Makna Visi

Menjadi pengelola Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) serta jaminan sosial lainnya yang terpercaya.

“Menjadikan Taspen sebagai pengelola dana pensiun & THT berkelas dunia yang bersih, sehat, dan benar dengan pelayanan tepat orang, tepat jumlah, tepat waktu, tepat tempat, dan tepat administrasi.”

Secara lebih rinci adalah sebagai berikut:

⁷⁰www.BUMN.go.id. Diakses pada tanggal 12 November 2016 Pukul 15.15

⁷¹<http://www.taspen.co.id>. Diakses pada tanggal 12 Agustus 2016. Pukul 15.30

a. Tepat Orang

Manfaat dibayarkan kepada peserta yang berhak atau ahli warisnya yang sah sesuai dengan identitas penerima yang dibuktikan dengan KTP/SIM/Kartu Pegawai, dan sesuai dengan identitas peserta yang meliputi NIP, nama, tanggal lahir, jenis kelamin, status, penghasilan, instansi, dan domisili yang tercantum pada Kartu Peserta TASPEN/KTP, Kartu Identitas Pensiun/KARIP, Karpeg, dan dokumen kepegawaian lainnya yang sah.

b. Tepat Waktu

Setelah permohonan klaim diterima dan dinyatakan memenuhi syarat oleh petugas, manfaat dibayarkan kepada peserta yang berhak atau ahli warisnya dalam waktu tidak lebih dari 1 (satu) jam untuk Syarat Permohonan Pembayaran (SPP) langsung dan tidak lebih dari 2 (dua) jam untuk SPP tidak langsung.

c. Tepat Jumlah

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya setelah dihitung berdasarkan persyaratan, jumlah dan tata cara pembayaran manfaat yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan/ketentuan yang berlaku dan jumlah yang dibayarkan sesuai dengan jumlah yang tertera pada tanda penerimaan uang (tanpa dikurangi oleh biaya-biaya lain dalam bentuk apapun).

d. Tepat Tempat

Manfaat dibayarkan kepada peserta atau ahli warisnya pada kantor bayar yang sesuai dengan keinginan pemohon atau klim. Kantor bayar tersebut dapat berupa Kantor Pos, Bank mitra kerja Taspen, maupun kantor Taspen itu sendiri.

e. Tepat Administrasi

Setiap pemohon klim diterima, diperiksa, dibayarkan dan diadministrasikan menurut prinsip-prinsip kearsipan dan dokumentasi sehingga mudah dan cepat ditemukan, serta aman dari bahaya kebakaran, banjir, dan kehilangan.

Makna Misi

Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara profesional dan akuntabel, berlandaskan integritas dan etika yang tinggi.⁷²

Tata Nilai PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung

Adapun tata nilai PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung antara lain :

a. Tumbuh

⁷²*Ibid.*

TASPEN mengembangkan diri dan mampu mengikuti tuntutan perubahan yang terjadi, baik karena tuntutan lingkungan internal maupun eksternal.

b. Etika

TASPEN melayani peserta dan keluarganya dengan ramah, santun, rendah hati, sabar, dan manusiawi.

c. Profesional

TASPEN bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi berdasarkan 5T yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi.

d. Akuntabilitas

TASPEN dalam melaksanakan pekerjaan dapat ditelusuri rangkaian prosesnya berdasarkan sistem dan prosedur kerja yang dapat dipertanggungjawabkan.

e. Integritas

TASPEN senantiasa konsisten dalam memegang amanah dan melaksanakan janjinya sebagaimana yang dituangkan dalam visi dan misi perusahaan.

Dengan visi, misi, dan nilai-nilai tersebut, maka ciri-ciri TASPEN ke depan adalah :⁷³

- a. TASPEN pengelola Dana Pensiun dan THT.
- b. TASPEN berkelas dunia.
- c. TASPEN yang bersih, sehat, dan benar.

⁷³*Ibid.*

- d. TASPEN yang tepat.
- e. TASPEN peduli.
- f. TASPEN amanah.
- g. TASPEN korpri.

Program Pensiun

Sejak awal tahun 1987 PT. TASPEN (Persero) diberi kepercayaan oleh pemerintah untuk melaksanakan program pembayaran pensiun bagi PNS yang sebelumnya dikelola oleh KPKN. Program ini diawali pada 3 (tiga) Propinsi yaitu Bali, NTB, NTT. Pada bulan Januari 1988 wilayah pembayaran pensiun ditambah dengan propinsi-propinsi di wilayah Sumatra.

Pada tanggal 1 April 1989 wilayah pembayaran pensiun diperluas mencakup wilayah Jawa dan Madura. Kemudian sejak April 1990 wilayah pembayaran pensiun diperluas lagi yang meliputi wilayah Kalimantan, Sulawesi, Ambon, dan Irian Jaya. Sejak saat itu PT.TASPEN (Persero) telah melaksanakan pembayaran pensiun di seluruh wilayah Indonesia.

Program Pensiun merupakan jaminan hari tua berupa pemberian uang setiap bulan kepada Pegawai Negeri Sipil yang telah :

1. Mencapai usia pensiun
2. Meninggal pada masa aktifnya, yang akan diberikan kepada janda/duda/anaknyasebelum berumur 25 tahun.

- a. Tujuan

- 1) Untuk memberikan jaminan hari tua bagi pegawai negeri/peserta TASPEN pada saat masa pensiun.
- 2) Sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri/peserta setelah yang bersangkutan melakukan pengabdianya kepada negara

b. Peserta

Dalam penyelenggaraan pembayaran pensiun, para penerima pensiun dikelompokkan dalam 7 (tujuh) kelompok pensiun, yaitu:

- 1) Pensiun PNS pusat, kecuali PNS Departemen HANKAM yang dipensiunkan setelah tanggal 1 April 1989
- 2) Pensiun PNS daerah otonomi
- 3) Pensiun Pejabat Negara
- 4) Anggota ABRI yang dinas dan pensiun sebelum tanggal 1 April 1989
- 5) Penerima tunjangan veteran
- 6) Penerima tunjangan PKRI/KNIP
- 7) Penerima Uang Tunggu PNS

c. Syarat pokok memperoleh Hak Pensiun menurut Pasal 9.1 (a)

UU. No.11 antara lain:

- 1) Telah mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun;
- 2) Mempunyai masa kerja untuk pensiun sekurang-kurangnya 20 tahun dan;

- 3) Telah diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri.

d. Kewajiban peserta

Para peserta program pensiun mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- 1) Membayar Iuran Wajib Peserta (IWP)

Para penerima pensiun, khususnya yang berstatus sebagai PNS dan atau Pejabat Negara sebagai peserta Program Pensiun PT. Taspen (Persero) semasa aktif wajib membayar iuran yang besarnya adalah 4,75% dari penghasilan sebulan (berdasarkan Keppres No. 8 tahun 1977)

- 2) Memberi keterangan mengenai data penghasilan, data diri dan keluarganya.
- 3) Menyampaikan perubahan data penghasilan, data diri dan keluarganya.

e. Jenis Pensiun :

- 1) Diri pensiun yang bersangkutan.
- 2) Janda/Duda pensiunan.
- 3) Yatim/Piatu pensiunan.
- 4) Orang Tua (bagi PNS yang tewas dan tidak meninggalkan isteri/suami/anak).

3. Motto Layanan

Layanan yang melebihi harapan peserta merupakan suatu bentuk pelayanan paripurna yang akan diberikan Taspen dan di terima oleh peserta Taspen. Dengan maksud tujuan sebagai berikut :

a. Memberikan Layanan yang prima

Sebagai bentuk penghargaan kepada PNS yang telah mengabdikan dirinya kepada pemerintah selama bertahun-tahun, maka sudah sepantasnya apabila PNS diberikan layanan yang baik dan prima.

b. Mensinergikan layanan pada PNS

Selama ini masing-masing instansi melayani dokumen dan proses permintaan pensiun dengan sendiri-sendiri dan diharapkan kedepan menjadi bersinergi dengan demikian PNS calon penerima pensiun akan mendapatkan layanan yang mudah, praktis. Dan murah.

c. Meringankan beban PNS

Dengan tidak banyaknya mengunjungi instansi untuk mengurus dokumen pensiun maka secara otomatis akan mengurangi beban biaya yang akan dikeluarkan oleh PNS calon penerima Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT).

d. Menyederhanakan Jalur Birokrasi

PNS calon penerima pensiun tidak perlu mendatangi semua instansi yang berkaitan dengan proses penerbitan dan

pembayaran pensiun, karena masing-masing instansi sesuai tugas dan fungsinya akan menyelesaikan dokumen pensiun dengan tepat waktu.

e. Memberikan kenyamanan dan keamanan

Dengan tidak mengurus sendiri ke kantor Taspen dan tidak bolak-balik ke beberapa instansi serta pada saat jatuh tempo uang Pensiun dan Tabungan Hari Tua (THT) telah ditransfer pada rekening perbankan atau Kantor Pos yang ditunjuk, maka akan menimbulkan rasa nyaman dan aman.

f. Menghemat energi dan biaya

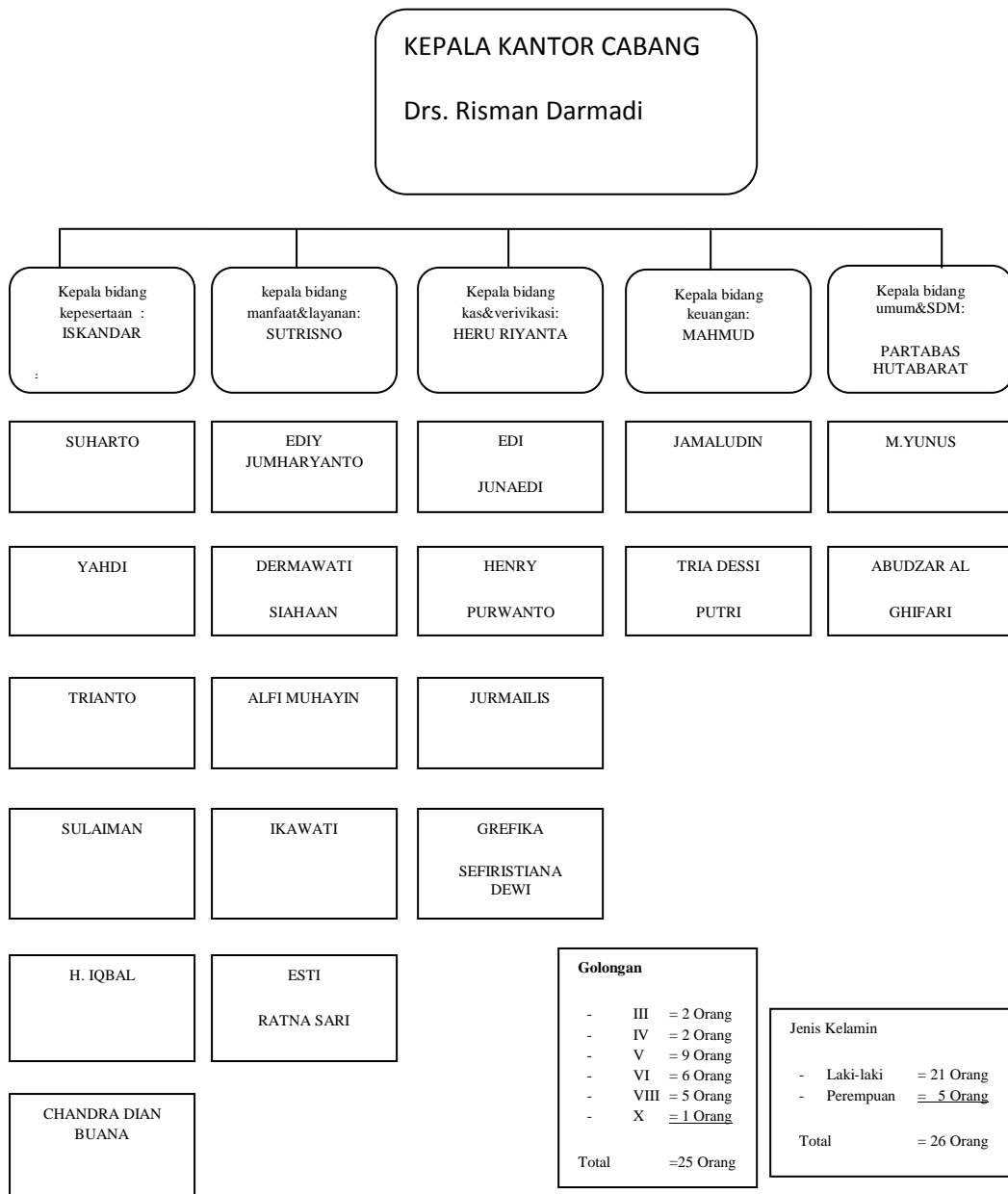
Dengan bersinerginya semua pihak maka PNS calon penerima pensiun tidak perlu mendatangi beberapa instansi apalagi bolak-balik dengan berdampak pada penghematan biaya dan energi.

g. Memberikan informasi yang maksimal

PNS calon penerima pensiun dan Tabungan Hari Tua mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, sehingga tidak menimbulkan rasa was-was dan khawatir.

4. Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

Tabel 3
PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG
STRUKTUR ORGANISASI TIPE B



Sumber : Dokumentasi Manager Audit PT TASPEN (Persero)

Dari struktur organisasi tersebut, kepala kantor cabang membawahi langsung kepala bidang pelayanan, kepala bidang umum, dan kepala bagian keuangan.

1. Kepala Kantor Cabang

Bertanggung jawab kepada : Kepala Cabang Utama

Membawahi langsung : Kepala Bidang Pelayanan

: Kepala Bidang Umum

: Kepala Bidang Keuangan

Tugas pokok :

Membantu direksi dan Kepala Kantor Cabang Utama serta bertanggungjawab atas pelaksanaan seluruh kegiatan operasional di kantor Cabang Lampung.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab:

- a. Bertindak untuk dan atas nama direksi serta mengikat Cabang dengan pihak-pihak lain atas persetujuan direksi PT. TASPEN (Persero).
- b. Membantu menjabarkan kebijakan perusahaan yang menyangkut kantor Cabang.
- c. Memberikan pengarahan serta pengarahan kepada jajaran dibawahnya yang menjadi tanggung jawabnya.

- d. Bertanggung jawab terhadap pembinaan usaha kecil dan koperasi di unit kerjanya.
- e. Bertindak atas direksi, selaku manajemen Kantor Cabang melaksanakan tugas dan dapat mendukung sistem mutu pelayanan demi kepuasan peserta dengan melaksanakan :
 - 1) Tinjauan Manajemen
 - 2) Audit Mutu Internal
 - 3) Tindakan Koreksi dan Pencegahan
 - 4) Kontrol Dokumen dan Data
 - 5) Teknik Statistik
 - 6) Pengendalian Catatan Mutu
 - 7) Bertanggung jawab terhadap penyelesaian dan pencatatan indentifikasi masalah yang berkaitan dengan mutu
 - 8) Melaksanakan tugas/kebijakan lain yang dibebankan oleh direksi
 - 9) Bertanggung jawab atas penilaian, pembinaan dan peningkatan mutu pegawai yang berada di unit kerjanya.

2. Kepala Bidang Pelayanan

Bertanggung jawab kepada : Kepala Cabang Lampung

Membawahi langsung : Kepala Seksi Penetapan Klim

Kepala Seksi Data Peserta dan
Pemasaran

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan dan pemasaran.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data peserta program TASPEN.
- c. Menyetujui keabsahan dan pembayaran manfaat klim yang diajukan.
- d. Menyetujui besarnya tagihan premi peserta program TASPEN.
- e. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan memverifikasi dan melaporkan kepada manajemen Kantor Cabang.
- f. Bertanggung jawab atas terselenggaranya kegiatan bidang pelayanan.
- g. Bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta.
- h. Bertanggung jawaban menindaklanjuti terhadap keluhan pelayanan yang diterima dengan tindakan koreksi dan pencegahan guna memperbaiki mutu pelayanan.
- i. Bertanggung jawab atas penilaian pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja di lingkungannya.

3. Kepala Bidang Umum

Bertanggung jawab kepada : Kepala Bidang Personalia dan Umum

Membawahi langsung : Pelaksana

Tugas pokok :

Membantu Kepala Bidang Personalia dan Umum dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan Seksi Umum.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan, kehumasan, dan kearsipan.
- b. Mengkoordinasikan pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan atas asset perusahaan juga pengamanan semua dokumen milik perusahaan di Kantor Cabang.
- c. Mengendalikan pengadaan, penyimpanan, inventarisasi, distribusi peralatan kantor dan komputer di Kantor Cabang.
- d. Melakukan kegiatan operasional dan administrasi PUKK.
- e. Bertanggung jawab atas terselenggarakannya kegiatan seksi umum.
- f. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembinaan dan peningkatan mutu pegawai pada unit kerja lingkungannya.

4. Kepala Seksi Keuangan

Bertanggung jawab kepada : Kepala Bidang Keuangan

Membawahi langsung : Pelaksana

Tugas pokok :

Melaksanakan dan mengawasi kegiatan Seksi Keuangan sesuai dengan pengarahan Kepala Bidang Keuangan.

Tugas, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Menyiapkan dan mengendalikan penerimaan dan pengeluaran Kantor Cabang.
- b. Menerima dan melakukan pembayaran atas perintah Kepala Kantor Cabang.
- c. Melakukan tugas dan melakukan sebagai langkah pre-audit transaksi keuangan di Kantor Cabang.
- d. Menyimpan uang dan surat-surat berharga.
- e. Melakukan penagihan premi Kantor Cabang.
- f. Bertanggung jawab dan terselenggaranya kegiatan seksi keuangan.

Dalam pelayanan program 1 jam (*one hour service*) dana pensiun bagi pesertanya PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung memberikan kemudahan berdasarkan prosedur kerja yang dapat dipertanggung jawabkan. Berikut syarat-syarat memperoleh hak pensiun :

- 1) Telah mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun
- 2) Mempunyai masa kerja untuk pensiun sekurang-kurangnya 20 tahun.
- 3) Telah diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri.

Untuk memperoleh pelayanan pembayaran pensiun tersebut diperlukan persyaratan sebagai berikut :

- 1) Mengisi formulir surat pembayaran pensiun pertama asli, di foto copy 1 lembar.
- 2) Asli petikan SK pensiun berpas foto dan 1 lembar foto copynya.
- 3) Asli tembusan SK pensiun berpas foto untuk PT. TASPEN (Persero).
- 4) Asli SKPP yang diterbitkan oleh unit kerja yang disahkan oleh pemda berikut lembar kedua dan 1 lembar foto copynya.
- 5) Foto copy SK pengangkatan peserta TASPEN sebanyak 1 lembar.
- 6) Pas foto pemohon 3 x 4 sebanyak 3 lembar.
- 7) Pas foto istri/suami pemohon 3x4 sebanyak 2 lembar.
- 8) Foto copy KTP pemohon yang masih berlaku sebanyak 2 lembar.
- 9) Foto copy buku rekening Bank.
- 10) Asli surat keterangan sekolah/kuliah bagi anak yang bertanggung yang sekolah/kuliah dan belum bekerja yang telah berusia 21-25 tahun.
- 11) Mengisi formulir surat pernyataan pembayaran pensiun melalui rekening.

Dan sesuai dengan peraturan direksi tentang pelayanan klaim 1 jam, dimaksudkan dengan :

- a. Kantor Cabang adalah kantor Cabang Utama/Kantor Cabang PT. TASPEN (Persero) diseluruh Indonesia.
 - b. Nomor antrian adalah nomor urut kedatangan peserta sebagai dasar dimulai perhitungan waktu proses layanan klaim langsung 1 jam.
 - c. Layanan klaim langsung 1 jam adalah proses penyelesaian klaim langsung yang dimulai dari peserta memperoleh nomor antrian sampai dengan dibayarkan secara tunai paling lambat 1 jam.
 - d. Panggilan kasir adalah panggilan yang dilakukan oleh kasir kepada peserta yang mengajukan permohonan klaim langsung yang menjadi batas waktu 1 jam penyelesaian klaim langsung.
- Kompensasi adalah pemberian suatu barang kepada peserta yang mengajukan permohonan klaim langsung sebagai wujud permohonan maaf jika proses penyelesaian klaim lebih dari 1 jam.

5. Kondisi Umum PT.TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung merupakan salah satu Kantor Cabang PT.TASPEN (Persero) yang ditugaskan untuk menggerakkan/ menjalankan segalaaktivitas/kegiatan Program Asuransi (THT) dan Program Pensiun yang ditempatkan dibawah pengawasan Kantor Teluk Betung Bandar Lampung dan TASPEN Pusat yangberkedudukan di Jakarta yang juga bertindak sebagai pengelola aktivitas yang berkaitandengan Program Asuransi (THT) dan Program Pensiun.

Maksud didirikannya PT. TASPEN (Persero) adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesejahteraan para pesertanya.
- b. Meningkatkan pelayanan kepada pesertanya.
- c. Menumbuhkan kepercayaan kepada peserta bahwa perusahaan berkemampuan dalam memenuhi kewajiban.

Tujuan didirikan PT. TASPEN (Persero) sebagai berikut :

- a. Untuk memberikan kesejahteraan kepada peserta melalui pembayaran nilai manfaat(benefit).
- b. Untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai perusahaan dan pegawainya.
- c. Untuk berperan dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial dan kepentingan lingkungannya secara selaras dan seimbang.

Lokasi PT. TASPEN (Persero) terletak di Jalan Drs. Warsito No.3Teluk Betung Bandar Lampung, dengan luas tanah 2126 m²dan luas bangunan 1600 m² serta jumlah pegawai24 orang. Dalam menjalankan tugasnya PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampungmemberlakukan sistem 5 (lima) hari kerja dengan jadwal jam kerja sebagai berikut :

- a. Hari biasa yaitu Senin sampai dengan kamis.

Masuk pukul 07.45 sampai dengan pukul 16.30.

Istirahat pukul 12.00 sampai dengan pukul 13.00.

b. Hari Jum'at

Pukul 07.00 sampai dengan pukul 07.30 senam (kecuali pada minggu pertama).

Masuk pukul 07.30 sampai dengan pukul 16.30.

Istirahat pukul 11.30 sampai dengan pukul 13.30.

Untuk menunjang dan menjaga agar kerja tetap lancar dan baik maka PT.TASPEN(Persero) Teluk Betung Bandar Lampung mempunyai beberapa sarana dan fasilitas pendukung, yaitu:

- a. Gedung
- b. Tempat Parkir (Umum dan Karyawan)
- c. Mushola
- d. Kantin
- e. Koperasi
- f. Taman
- g. Ruang Rapat
- h. Ruang Serba Guna
- i. Ruang Kerja yang Memadai
- j. Lapangan Volly

Sebagai penghargaan atas kinerja pegawainya, PT. TASPEN (Persero) memberikan *Sertifikat Service Eवलent* kepada para pegawainya yang berprestasi. Pegawai PT. TASPEN(Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sendiri sangat merespon adanya program tersebut, terbukti sampai saat ini hampir 95% pejabat dan karyawan PT. TASPEN (Persero) Teluk

Betung Bandar Lampung telah mendapatkan *Sertifikat Service Evelent* atau Pelayanan Prima bahkan dengan *minetune up*.

B. Pelayanan Program 1 jam (One Hour Service) Dana Pensiun PNS PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung

Tabel 4

Prosedur Pelayanan 1 Jam (*One Hour Service*)

NO	KEGIATAN	DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1	Menerima SPP dan mengagendakan	Berkas SPP	Customer servis
2	Meneliti Kebenaran dan keabsahan berkas dan Menetapkan Waktu mulainya proses SPP	Berkas SPP	Petugas peneliti
3	Melakukan update data teknis perhitungan	Berkas SPP	Petugas perekam data
4	Melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak LPH	Berkas SPP	Petugas perhitungan
5	Melakukan penelitian atas kebenaran perhitungan hak	Berkas SPP, LPH	Petugas verifikasi
6	Melakukan pengecekan dan membubuhkan tandatangan atas pengesahan	Berkas SPP, LPH	Kepala seksi penetapan klim
7	Membubuhkan tanda tangan sebagai otorisator atas perhitungan hak	Berkas SPP, LPH	Kepala bidang pelayanan

Sumber :PT.Taspen Tahun 2016

Penjelasan :

- 1) Customer Servis menerima Surat Permohonan Pembayaran (SPP) klim atau hak daripeserta.
- 2) Petugas penelitian menerima berkas dari customer servis untuk diteliti kebenarandan keabsahan.

- 3) Petugas perekaman data melakukan update data teknis perhitungan sesuai yang tertera pada berkas pengajuan Surat Permohonan Pembayaran (SPP).
- 4) Petugas perhitungan melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH).
- 5) Petugas verifikasi melakukan penelitian atas kebenaran perhitungan hak peserta.
- 6) Kepala Seksi Penetapan Klim melakukan pengecekan atas hasil perhitungan dan membubuhkan tanda tangan atas pengesahan perhitungan.
- 7) Kepala Bidang Pelayanan membubuhkan tanda tangan sebagai otorisator atas perhitungan hak yang dimaksud.

Tabel 5

**LAPORAN PENERIMAAN IURAN PNS DAERAH KANTOR CABANG
BANDAR LAMPUNG
PRIODE JANUARI S/D DESEMBER 2015**

NO	PEMDA	JUMLAH PEGAWAI	JUMLAH SETORAN (Rp)		JUMLAH (Rp)
			3.25	4.75	
1	PEMPROP LAMPUNG	8.922	12.104.664.053	17.691.432.077	29.796.096.130
2	PEMKAB LAMSEL	9.460	13.691.723.146	20.010.969.982	33.702.703.128
3	PEMKAB LAMTENG	13.644	19.914.882.025	29.106.366.037	49.021.248.062
4	PEMKAB L.U	10.062	14.148.420.159	20.678.460.232	34.826.880.391
5	PEMKAB LAMBAR	4.484	5.960.430.944	8.711.399.072	14.671.830.016
6	PEMKAB TUBA	4.795	6.113.280.445	8.934.794.496	15.048.074.941
7	PEMKAB TANGGAMUS	6.786	9.533.888.686	13.934.145.002	23.468.033.688
8	PEMKAB LAMTIM	10.115	15.212.665.177	22.233.895.259	37.446.560.436
9	PEMKAB WAY KANAN	5.918	7.912.802.780	11.564.865.601	19.477.668.381
10	PEMKOT BDL	11.523	17.500.438.977	25.577.564.659	43.078.003.636
11	PEMKOT METRO	4.825	6.589.923.662	9.631.426.890	16.221.350.552
12	PEMKAB PESAWARAN	5.304	7.757.837.427	11.338.377.778	19.096.215.205
13	PEMKAB PRINGSEWU	5.810	8.792.002.824	12.849.850.281	21.6441.853.105
14	PEMKAB MASUJI	2.555	3.122.636.566	4.563.853.442	7.686.490.008
15	PEMKAB TUBA BARAT	3.152	4.427.659.550	6.471.194.727	10.898.854.277
16	PEMKAB PESISIR BARAT	2.102	2.870.392.639	4.195.187.440	7.065.580.133
	TOTAL	109.456	155.635.649.115	227.493.792.975	383.147.442.089

Sumber : PT.Taspen Tahun 2015

BAB IV

ANALISA DATA

A. Pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS yang diberikan PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung

Pelayanan yang baik ialah pelayanan yang dikatakan superior. Superior bisa diartikan yaitu suatu perusahaan menetapkan harga tinggi dalam pelayanannya. Harga pelayanan tinggi dapat menggambarkan suatu perusahaan biasanya mempunyai standar mutu baik.

Tabel 6

Prosedur Pelayanan 1 Jam (*One Hour Service*)

NO	KEGIATAN	DOKUMEN	PENANGGUNG JAWAB
1	Menerima SPP dan mengagendakan	Berkas SPP	Customer servis
2	Meneliti Kebenaran dan keabsahan berkas dan Menetapkan Waktu mulainya proses SPP	Berkas SPP	Petugas peneliti
3	Melakukan update data teknis perhitungan	Berkas SPP	Petugas perekam data
4	Melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak LPH	Berkas SPP	Petugas perhitungan
5	Melakukan penelitian atas kebenaran perhitungan hak	Berkas SPP, LPH	Petugas verifikasi
6	Melakukan pengecekan dan membubuhkan tandatangan atas pengesahan	Berkas SPP, LPH	Kepala seksi penetapan klim
7	Membubuhkan tanda tangan sebagai otorisator atas perhitungan hak	Berkas SPP, LPH	Kepala bidang pelayanan

Sumber :PT.Taspen Tahun 2016

Penjelasan :

- 8) Customer Servis menerima Surat Permohonan Pembayaran (SPP) klim atau hak daripeserta.
- 9) Petugas penelitian menerima berkas dari customer servis untuk diteliti kebenarandan keabsahan.
- 10) Petugas perekaman data melakukan update data teknis perhitungan sesuai yangtertera pada berkas pengajuan Surat Permohonan Pembayaran (SPP).
- 11) Petugas perhitungan melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak LembarPerhitungan Hak (LPH).
- 12) Petugas verifikasi melakukan penelitian atas kebenaran perhitungan hak peserta.
- 13) Kepala Seksi Penetapan Klim melakukan pengecekan atas hasil perhitungan dan membubuhkan tanda tangan atas pengesahan perhitungan.
- 14) Kepala Bidang Pelayanan membubuhkan tanda tangan sebagai otorisator atas perhitungan hak yang dimaksud.

Dari penjelasan tabel dijelaskan bahwa prosedur pelayan ini dari mulai proses awal yaitu dari penyerahan berkas kepada peserta yang kemudian di agendakan oleh PT. TASPEN (Persero) selanjutnya meneliti keabsahan dan kebenaran apakah berkas-berkas yang diajukan peserta sudah lengkap dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan PT. TASPEN (Persero), kemudian melakukan pendataan peserta, lalu petugas verivikasi melakukan perhitungan hak peserta,

setelah berkas-berkas tersebut lengkap kepala seksi penetapan klim melakukan pengecekan kembali dan kemudian membubuhkan tandatangan atas pengesahan, kemudian proses akhir yaitu ke kasir.

PT. TASPEN (Persero) dalam memenuhi pelayanan yang baik kepada peserta dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor utama dalam meningkatkan pelayananan, yaitu :

- h. Akses : Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

lokasi PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung ini sudah dapat dijangkau oleh peserta, karena lokasi tersebut dekat dengan kantor pemerintahan, pusat kota Bandar Lampung, sehingga memudahkan peserta dalam mencari lokasi PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

- i. Komunikasi : Pelayanan harus dilakukan dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh peserta.

Pelayanan yang di berikan karyawan PT. TASPEN kepada pesertanya telah memberikan komunikasi yang baik, misalnya seperti saat peserta dana pensiun datang langsung diberikan sapaan yang sopan dan santun. Memberikan seputar informasi dan masalah apa yang akan di selesaikan dengan penjelasan yang benar sesuai prosedur pelayanan.

- j. Kompetensi : Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

Seluruh karyawan di PT. TASPEN telah memiliki dan mempelajari ilmu tentang manajemen pelayanan yang menyangkut materi tentang dana pensiun pelayanan 1 jam (*One Hour Service*).

- k. Kesopanan : Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

Seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para peserta sudah dan harus memiliki sikap ramah, penuh hormat, dan penuh perhatian kepada peserta agar para peserta merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang di berikan.

- l. Kredibilitas : Instansi dan pegawai harus dapat dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan masyarakat.

Pada hakikatnya semua perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, baik untuk peserta maupun sesama karyawan yang bertugas. Namun, tidak semua perusahaan dapat memberikan keinginan utama yang di harapkan peserta, tetapi PT. TASPEN berusaha memberikan pelayanan yang terbaik yang sudah sesuai dengan prosedur pelayanan perusahaan, khususnya pelayanan 1 jam ini.

- m. Cepat Tanggap : Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah masyarakat.

Apabila terdapat masalah yang di alami oleh para peserta, seluruh karyawan di wajibkan untuk menyelesaikan masalah sesuai dengan

cepat dan tanggap, misalnya terkait dengan masalah penyelesaian yang melebihi waktu pelayanan 1 jam.

- n. Kepastian : Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang merugikan.

Setiap usaha yang dilakukan manusia tentunya senantiasa mengandung resiko di dalamnya, begitu juga pada PT. TASPEN (Persero), apabila PT. TASPEN tidak menyadari adanya resiko atau hal-hal yang merugikan maka akibatnya akan berdampak buruk kepada pelayanan yang diberikan PT. TASPEN itu sendiri.

Dari penjelasan diatas, faktor yang dapat dirasakan kesetiannya oleh peserta dalam pelayanan program 1 jam (*one hour service*) PT. TASPEN (Persero) adalah faktor ketanggapan dan bentuk fisik. Hal ini dikarenakan bahwa ketaggapan dan keandalan, ketanggapan dalam melayani peserta agar tidak merasa diabaikan tenaga kerja dan karyawan harus cepat tanggap dalam melayani peserta. Keandalan juga sangat mempengaruhi peserta karena peserta sangat mengandalkan sikap yang profesional dalam pelayanannya. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang / organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan / nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani peserta. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan peserta.

B. Efektivitas Pelayanan Program 1 jam (*One Hour Service*)

Efektivitas adalah merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas atau banyaknya jumlah baik buruknya suatu) yang mempunyai serta membawa hasil guna untuk mencapai suatu keberhasilan dalam suatu kegiatan.

Efektivitas pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung dapat dilakukan dengan 2 indikator yaitu :

1. Jika Program Telah Berjalan Dengan Lancar

Pelayanan PT. TASPEN (Persero) sudah berjalan dengan lancar karena PT. TASPEN memberikan pelayanan yang baik kepada peserta yaitu memberikan pelayanan program 1 jam (*one hour service*) ini yaitu tidak lebih dari waktu 1 jam. Sesuai dengan kendala yang dihadapi selama ini telah mengeluarkan 2 payung sebagai tanda ucapan permohonan maaf PT. TASPEN (Persero) dengan hal tersebut maka dapat dikatakan program sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan tata cara dan sesuai dengan edaran deraksi pusat Jakarta yang menetapkan program klim pelayanan 1jam ini, dengan tercapainya program yang efektif menjadi PT. TASPEN (Persero) ini sangat membantu peserta dan menjadikan karyawan PT. TASPEN (Persero) ini menjadi karywan yang berpengetahuan dan memberikan informasi yang baik, pelayanan yang diharapkan peserta.

2. Program tersebut sudah sesuai dengan tata cara dari awal hingga akhir.

Berikut penjelasan mengenai tata cara pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*).

Uraian tahap-tahap pelaksanaan prosedur yang penulis peroleh dari pengamatan (Observasi) langsung di bagian Pelayanan pada PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

1. Rabu 7 September 2015 bapak Ahmadyanto mengambil nomor antrian peserta, mendatangi Customer Servis dan mengajukan Surat Permohonan Pembayaran (SPP). Selanjutnya berkas yang diajukan oleh bapak Ahmadyanto diteliti Customer Servis perihal persyaratan dan kelengkapannya, berkas Surat Permohonan Pembayaran (SPP) dari bapak Ahmadyanto yang sudah memenuhi persyaratan kemudian diagendakan oleh Customer Service.
2. Setelah diagendakan berkas diserahkan ke bagian pelayanan untuk diproses, lamanya proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) kurang lebih 25 menit. Proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) diserahkan sepenuhnya kepada staf-staf di bagian pelayanan dan bapak Ahmadyanto menunggu proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) di ruang tunggu.
3. Kemudian Surat Permohonan Pembayaran (SPP) yang diajukan oleh bapak Ahmadyanto sudah diagendakan diteliti kembali oleh Petugas

Penelitian kurang lebih selama 5 menit perihal kebenaran serta keabsahan persyaratannya.

4. Setelah berkas yang diteliti memenuhi persyaratan, petugas penelitian menetapkan waktu dimulainya proses Surat Permohonan Pembayaran (SPP) dari bapak Ahmadyanto dan selanjutnya menyerahkannya kepada petugas perekaman data.
5. Surat Permohonan Pembayaran (SPP) dari bapak Ahmadyanto yang sudah ditetapkan kapan waktu mulainya diproses.
6. Selanjutnya di update data teknis perhitungannya oleh petugas perekaman data sesuai data teknis perhitungan yang tertera pada berkas Surat Permohonan Pembayaran (SPP) yang diajukan oleh bapak Ahmadyanto tersebut. Berkas yang sudah di update data teknis perhitungannya selanjutnya diserahkan kepada petugas perhitungan kurang lebih 5 menit.
7. kemudian berkas masuk ke verifikasi dan penetapan hak untuk dibubuhkan tandatangan petugas otorisator kurang lebih 6 menit, selanjutnya Lembar Pengesahan Hak (LPH) dan lampiran diserahkan kepada Bidang/Seksi Kas untuk dilakukan penyelesaian proses, kurang lebih 7 menit sampai dengan pemanggilan kasir.

Berdasarkan 2 indikator efektivitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa : proses awal hingga akhir pelayanan ini dikenakan waktu kurang lebih 48 menit, dapat diartikan pelayanan ini sudah berjalan dengan prosedur dan tata cara

yang sesuai dengan surat keputusan direksi yaitu pelayanan ini tidak lebih dari waktu 1 jam.

C. Etika Pelayanan Islami tentang Pelayanan Program 1 Jam (*One Hour Service*) dana pensiun PNS PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung

Pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai orang muslim memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syari'ah guna mewujudkan nilai ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syari'at Islam. Tentunya dengan hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Pentingnya meningkatkan pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan peserta dana pensiun dan sebagai fokus utama PT. TASPEN (Persero) khususnya dalam pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) ini dan memberikan penyampaian informasi tentang dana pensiun kepada peserta.

Ekonomi Islam merupakan ilmu yang luas, mengatur segala bentuk usaha, tak terkecuali melayani

أَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَا نَفْضُ وَالْقَلْبِ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
كَلَيْنَ مُحِبُّ اللَّهِ إِنْ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فِ
الْمُتَو

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah

mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Dalam hal ini ada 6 etika pelayanan dalam Islam:

1. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar (Sopan Santun)

وَأَوْيَتَّخِذَهَا عِلْمًا غَيْرَ اللَّهِ سَبِيلًا عَنِ الْيُضِلَّ الْحَدِيثَ لَهْوٍ يَشْتَرِي مِنَ النَّاسِ وَمِنْ مُهِينٍ عَذَابُهُمْ أَوْلِيَاكَ هَزْ

Artinya :Dan di antara manusia (ada) orang yang mempergunakan perkataan yang tidak berguna untuk menyesatkan (manusia) dari jalan Allah tanpa pengetahuan dan menjadikan jalan Allah itu olok-olokan. mereka itu akan memperoleh azab yang menghinakan. (Q.S. Luqman : 6)

Hadits :

“Biarkan setiap orang yang percaya kepada Allah dan Hari Terakhir baik berbicara baik atau diam. Biarkan setiap orang yang percaya kepada Allah dan Hari Terakhir kehormatan tetangganya. Biarkan setiap orang yang percaya kepada Allah dan Hari Terakhir kehormatan tamunya.”⁷⁴(Al-Bukhari & Muslim)

⁷⁴ H.R. Al-Bukhari dan Muslim

Contoh :Setelah melakukan wawancara kepada peserta dana pensiun PT. TASPEN (Persero) sudah memberikan informasi yang sesuai dengan pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*).

2. Etika untuk selalu dapat dipercaya (jujur, amanah)

تَعْمُونَ وَأَنْتُمْ الْحَقُّ وَتَكْتُمُوا بِالْبَطْلِ الْحَقَّ تَلْبِسُوا وَلَا

Artinya :Dan janganlah kamu campur adukkan yang hak dengan yang bathil dan janganlah kamu sembunyikan yang hak itu[43], sedang kamu Mengetahui.

Hadits :

Selalulah kamu jujur, karena sesungguhnya jujur itu mengantarkan kamu pada kebaikan dan kebaikan itu sesungguhnya mengantarkan pada surga.

Sedangkan dusta akan mengantarkan pada keburukan dan dosa, dan sesungguhnya dosa itu akan mengantarkan pada neraka.⁷⁵ (Hadits :

Mutafaqun)

Oleh sebab itu hendaklah kita akan senantiasa jujur. Dan dikatakan kita sebagai orang yang jujur. Orang jujur ada kemungkinan akan teguh dalam memegang amanah. Sedangkan orang yang pendusta atau tidak jujur sama sekali tidak bisa memegang amanah.

⁷⁵H.R. Mutafaqun

Jujur dan amanah adalah serangkaian sifat yang perlu kita sikapi. Sebagaimana rasulullah adalah seorang yang mempunyai sifat jujur, terpercaya (Amanah). Oleh sebab itu kita patut menjadikan Rasulullah sebagai suri tauladan yang baik.

Contoh :Cara PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung dalam menerapkan sifat jujur dan amanah kepada peserta dana pensiun yaitu mereka tidak berbohong dalam memberikan pelayanan dan mengada-ngada karena sesuai dengan fakta yang ada, bertanggung jawab dengan tugas yang ada, tidak menipu sesuai dengan sikap Rosulullah yang sangat mulia dalam menjalankan bisnis yang baik.

3. Etika untuk selalu mengerjakan suatu yang ikhlas (Tolong menolong)

مُدَّ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ وَأَتَّقُوا وَالْعَدْوَانَ إِلَّا تَمَّ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا وَالْتَقْوَى الْبِرِّ عَلَى وَتَعَاوُنُوا
الْعِقَابِ شَدِيدٍ

dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Q.S. Al-Maidah : 2)

Hadits :

“Seorang muslim itu saudara bagi muslim yang lain.Ia tidak boleh menganiaya dan tidak boleh menyerahkannya (kepada musuh).Barangsiapa membantu keperluan saudaranya, Allah akan (membalas) membantu keperluannya.Barangsiapa membebaskan

seorang muslim dari kesusahan, Allah akan membebaskan satu kesusahan dirinya dari beberapa kesusahan pada hari kiamat. Barangsiapa menutupi aib seorang muslim, Allah akan menutupi aibnya kelak pada hari kiamat.⁷⁶” (H.R. Bukhari)

Contoh : Para karyawan PT. TASPEN (Persero) dalam memberikan pelayanan mereka saling tolong menolong antar karyawan maupun atasan guna mewujudkan perusahaan yang berkualitas baik sehingga dapat tercapainya tujuan bersama dalam melakukan proses pelayanan dan pensiun, dan tolong menolong dalam hal yang terkait dengan permasalahan peserta, contohnya apabila ada peserta yang kurang lengkap dengan berkas yang dibawa maka akan diberitahu apa saja yang harus segera dilengkapi.

4. Etika persaudaraan (Kerja sama)

تُرْحَمُونَ لَعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا أَخَوِيكُمْ بَيْنَ فَأَصْلِحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنُونَ إِنَّمَا

Artinya : Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat

.(Q.S. Alhujrat :10)

Hadits :

⁷⁶H.R. Bukhari

Dari Ibnu

Umar melaporkan: Rasulullah bersabda: "Seorang muslim adalah saudara (lain) Muslim, ia tidak kesalah dan ia juga tidak menyerahkannya kepada orang yang tidak diasalah. Jika ada memenuhikebutuhansaudaranya, Allah akan memenuhikebutuhannya, jika satu mengurangi seorang muslim dari kesulitan, Allah akan meringankan kesulitannya pada hari kiamat, dan jika ada yang menutupi seorang Muslim (dosa-dosanya), Allah akan menutupi dia (nyadosa-dosa) di Hari Kebangkitan".⁷⁷ (HR. Mutafaq 'alaihi)

Contoh : Dalam hal ini PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung bersama peserta dalam menjalankan kerja sama yang baik diantaranya: apabila peserta mendapatkan masalah terkait dengan pelayanan tersebut, maka PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung memberikan arahan dan solusi terkait masalah yang di alami oleh peserta dana pensiun, agar kerja sama diantara mereka berjalan dengan lancar.

5. Penguasa Ilmu Pengetahuan

كُمُ اللَّهُ يَفْسَحُ فَاَفْسَحُوا الْمَجْلِسِ فِي تَفْسَحُوا الْكُمُ قِيلَ إِذَاءَ اَمَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
ذَرَجَتِ الْعِلْمِ أَوْ تَوَاوَالَّذِينَ مِنْكُمْ ءَ اَمَنُوا الَّذِينَ اللَّهُ يَرَفَعُ فَاَنْشُرُوا وَاَنْشُرُوا قِيلَ وَإِذَا ل
خَيْرٌ تَعْمَلُونَ بِمَا وَاللَّهُ

⁷⁷H.R. Mutafaq 'alaihi

Artinya :Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.(AL-Mujadallah : 11)

Hadits :

"Segala apa yang ada di langit dan bumi memintakan ampun untuk orang yang berilmu".⁷⁸ (HR. Abu Daud, Tirmidzi, Ibnu Majah dan Ibnu Hibban)

Contoh :Para karyawan/ pegawai sudah menguasai ilmu pengetahuan tentang manajemen pelayanan yang baik, karena jika para karyawan/ pegawai tidak menguasai ilmu pengetahuan tentang manajemen pelayanan dapat mempersulit peserta dalam mendapatkan pelayanan yang baik.

6. Etika Keadilan (Hak dan Kewajiban sama rata)

بَيْنَ الْوَالِدِينَ وَأَنْفُسِكُمْ عَلَىٰ وَلَوْلَا شُهَدَاءُ بِالْقِسْطِ قَوْمٍ كُنُوزًا مِّنَ الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
تَلُورًا وَإِنْ تَعَدَلُوا أَنْ أَهْوَىٰ تَتَّبِعُوا فَلَا يَهْمَا أَوْلَىٰ فَاللَّهُ فَقِيرًا أَوْ غَنِيًّا يَكْفُرُ. إِنَّ وَالَاقْرَبِ
خَيْرًا تَعْمَلُونَ بِمَا كَانَ اللَّهُ فَإِنْ تَعَرَّضُوا أَوْ

⁷⁸ H.R. Abu Daud, Tirmidzi, Ibnu Majah dan Ibnu Hibban

Artinya :Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi Karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. jika ia[361] Kaya ataupun miskin, Maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu Karena ingin menyimpang dari kebenaran.dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, Maka Sesungguhnya Allah adalah Maha mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.(Q.S. An-Nisa : 135)

Hadits :

“pemimpin itu adalah perisai memerangai musuh rakyatnya dan melindungi mereka, jika pemimpin itu mengajak rakyatnya kepada ketaqwaan kepada Allah dan bersikap adil maka pemimpin itu bermanfaat bagi rakyat, tetapi jika dia memerintahkan selain itu maka pemimpin itu merupakan musibah bagi rakyatnya.”⁷⁹” (Hadits riwayat muslim)

Contoh :Dalam hal ini PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sudah memberikan sikap yang adil serta tidak membedakan peserta lain, karena pada dasarnya semua peserta dana pensiun sama.

⁷⁹ H.R. Muslim

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan terhadap data yang memperoleh dalam penelitian, maka sebagaimana penutupan pembahasan atas permasalahan dalam skripsi ini, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan program 1 jam (*One Hour Service*) dana pensiun pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberikan oleh PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada peserta dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor utama dalam meningkatkan pelayanan, yaitu : Akses, Komunikasi, Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, Cepat tanggap, dan Kepastian.
2. PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sudah berjalan dengan efektif karena sesuai dengan indikator yang ada yaitu Program telah berjalan dengan lancar dan sudah sesuai dengan tatacara dari awal hingga akhir, dengan memberikan pelayanan yang tidak melebihi dari waktu 1 jam. Jika program tersebut tidak berjalan dengan waktu yang ditetapkan, PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung memberikan souvenir berupa payung sebagai tanda ucapan permohonan maaf.
3. PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung sudah menerapkan Etika pelayanan yang sesuai dengan Islami yaitu dengan

menyampaikan informasi yang benar, jujur dan amanah kepada peserta dana pensiun, memberikan pelayanan dalam bentuk tolong menolong agar tercapainya tujuan bersama, menjalankan kerja sama yang baik, dan bersikap adil kepada peserta.

B. Saran

1. Bagi manajemen PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung.

Kinerja pegawai PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung. Sudah baik dilihat dari pelaksanaan pelayanan Program 1 jam (*One Hour Service*) kepada peserta pensiun yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan hendaknya PT.TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung tetap menjaga dan terus meningkatkan kinerja para pegawainya agar menjadi lebih baik demi kepuasan para peserta pensiun. Lebih teliti lagi dalam masalah kelengkapan data peserta pensiun, sehingga dapat lebih lancar dan mempermudah peserta, memberikan kenyamanan pada peserta.

2. Bagi para peserta

Sebelum menyerahkan data kepesertaan seharusnya lebih teliti lagi terkait kelengkapan berkas agar mudah dan cepat dalam melakukan proses peserta dana pensiun.

3. Bagi pembaca / peneliti selanjutnya

Bagi pembaca SKRIPSI ini, apabila memiliki minat untuk meneliti tentang penelitian ini, penulis harapkan dapat meneliti lebih dalam lagi mengenai penelitian (dalam penulisan isi SKRIPSI). Apabila ada kekurangan SKRIPSI ini, penulis harapkan agar pembaca mencari solusi dari kekurangan SKRIPSI ini dengan menambah referensi bacaan dari yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta, 1993.
- AgusPurwanto, ErwandanDyahRatihSulistiyastuti, *MetodePenelitianKuantitatif, UntukAdministrasiPublik, danMasalah-masalahSosial*, 2007, Gaya Media Yogyakarta.
- Arikunto,Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- AswarKarim, Adiwarmarman, *Ekonomi Islam SuatuKajianKontemporer*, IrwanKelana, Cetakan 1, Jakarta, GemaInsani, 2001.
- DepartemenPendidikandanKebudayaan, *KamusBesarBahasa Indonesia*, (Jakarta: PustakaGrafika, 2003),
- Didinhafifudin dan Hendritanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktek*, Gema Insani Inpres, Jakarta, 2003.
- DanimSudarwan, *MenjadiPenelitiKualitatif*, PustakaSetia, Bandung, 2002
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta 2000.
- Huda NuruldanMohamadHeykal, *Lembagakeuangan Islam, TinjauanTeoritisdanPraktis*, KencanaPrenada media Group, Jakarta, 2010.
- Kotler, Philp, *ManajemenPemasaran,Edisikeduabelasjilid 2*, Indeks,2007.
- KartajayaHermawandan M. Syahkir Sula, *Syariah Marketing*, mizan, Bandung 2006.
- Lubis, Suhrawardi K, *HukumEkonomi Islam*, SinarGrafika, Jakarta, 2012.
- Ms, Basri, *Metodologi Penelitian Sejarah Pendekatan Teori Praktek*, Restu Agung, Bandar Lampung, 2006.
- MuliatiEka, *KualitasProdukjasaDalamPemasaran*, Indeks, Jakarta, 2011.
- Nazir, Moh,*Metode Penelitian, Ghalia Indonesia*, Bogor.1983.
- PusatpengkajiandanpengembanganEkonomiIslam* ,*EkonomiIslam* (Jakarta: Rajawali Pers,2011),hlm.19

- Suprpto, J, *Method Research Dan Teorinya Dalam Pasaran. F. Ekonomi UI*, Jakarta 1978.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ALFABETA, Bandung:2012.
- Sedarmayanti Dan Hidayat Syarifudin, *Metode Penelitian*, (bandung :Mandarmaju, 2002).
- Soekanto, Soejono, *Pengantar Penelitian Hukum, UI*, Jakarta, 1998.
- Soeratno, Arsyad, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta, Juni 2008.
- Usman Husaini, dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, PT Bumi Aksara, Jakarta:2008.
- Wahyuningsih Anis, *Manajemen Pemasaran*, Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Wijaya Toni, *Manajemen Kualitas Jasa*, Indeks, Jakarta 2011.

***L
A
M
P
I
R
A
N***



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl.Let.Kol.H.Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung Telp (0721) 703260

KARTU KONSULTASI

Nama : Suci Nuhayati









NPM : 1251010204



Fakultas : *Ekonomi dan Bisnis Islam*

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM 1 JAM (*ONE HOUR SERVICE*) DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi pada PT. TASPEN (Persero) Teluk Betung Bandar Lampung)

No	Tanggal	Permasalahan	Saran Pembimbing	Paraf Pembimbing	
				I	II
1	30 Juni 2016	Proposal Skripsi	Pembimbing II : Latar Belakang di perjelas Pembimbing I : Tulisan dirapihkan di sesuaikan dengan pedoman		
2	14 Juli 2016	Proposal Skripsi	Pembimbing II : Perbaiki Footnote		

3	1 Agustus 2016	Proposal Skripsi	Pembimbing II : Acc Proposal untuk dilanjutkan ke pembimbing I Pembimbing I : Acc untuk dilanjutkan ke Bab I-V		
4	8 Agustus 2016	Bab I	Pembimbing II : Jumlah populasi sampel		
5	22 Agustus 2016	Bab I	Pembimbing II : Acc Bab I dilanjutkan II-III		
6	1 September 2016	Bab II-III	Pembimbing II : • Tabel Indikator • Daftar Wawancara		
7	8 September 2016	Bab II-III	Pembimbing II : Perbaikan tabel Indikator		
8	6 Oktober 2016	Bab II-III	Pembimbing II : Acc Bab II dan III untuk di lanjutkan ke bab IV dan V		
9	13 Oktober 2016	Bab IV-V	Pembimbing II : Teliti Analisis data		
10	20 Oktober 2016	Bab IV-V	Pembimbing II : Sesuaikan dengan rumusan masalah		

11	3 November 2016	Bab IV-V	Pembimbing II : Acc Bab I-V untuk dilanjutkan ke Pembimbing I		37
12	11 November 2016	Bab I-V	Pembimbing I : • Sesuaikan pedoman • Sumber dimasukkan • Ayat-ayat disesuaikan		
13	18 November 2016	Bab I-V	Pembimbing I : Acc Bab I-V untuk diMunaqasahkan		

Pembimbing I



Drs. Nasruddin, M.Ag.

NIP. 195809241990031003

Pembimbing II



Any Eliza, S.E., M.Ak.

NIP. 198308152006042004



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Letkol. Hi. Endro Suratmin Sukarame I Telp. (0721) 703289 Bandar Lampung

Nomor : In.09/DE/PP.00.9/ 306 / 2016 Bandar Lampung, 19 April 2016
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Eks
Perihal : Permohonan Izin Riset

Kepada Yth,
Gubernur Lampung
Cq. Kepala Badan Kesbang Dan Politik Daerah
Provinsi Lampung
Di –
Bandar Lampung

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini disampaikan permohonan izin untuk mengadakan riset guna penulisan skripsi mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama / NPM : Suci Nurhayati
Jurusan / Semester : Ekonomi Islam / VIII (delapan)
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Pelayanan Dana Pensiun Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada PT. TASPEN PERSERO Teluk Betung Bandar Lampung)
Lokasi Penelitian : PT. Taspem (persero) Teluk Betung Bandar Lampung
Penanggungjawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah sebagai data dalam penulisan skripsi yang bersangkutan, sebagai bahan pertimbangan Saudara bersama ini dilampirkan 1 (satu) Eks. Proposal penelitian dimaksud.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Dr. Moh. Bahrudin, MA.
NIP: 19780824 198903 1 003



PT TASPEN (PERSERO)

Kantor Cabang Bandar Lampung

Jl.Drs.Warsito No.3 Teluk Betung

Telp.(0721) 488934, 488935 Faksimile.(0721) 488936

26 April 2016

Nomor : SRT-304/C.1.1/042016
Sifat : Biasa
Lampiran : -

Kepada Yth. :

Bapak Gubernur Lampung Cq Kepala Badan Kesbang dan Politik Daerah Provinsi Lampung
Di Bandar Lampung

Perihal : Izin Riset

Berkenan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung
Nomor : In.09/DE/PP.00.9/306/2016 tanggal 19 April 2016 perihal permohonan izin riset, maka
bersama ini kami sampaikan bahwa permohonan izin riset atas nama :

Nama : Suci Nurhayati
NPM : 1251010204
Jurusan : Ekonomi Islam
Semester : VIII (Delapan)

Dapat disetujui, dengan catatan penelitian ini semata-mata untuk kepentingan ilmiah sebagai data
dalam penulisan skripsi yang bersangkutan, serta dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PT TASPEN (PERSERO)
Kepala Kantor Cabang Bandar Lampung,

RISMAN DARMADI
NIK. 1175

Tembusan Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung

KP.: -

Surat edaran mengenai pelayanan program 1jam (*one hour service*)



PT TASPEN (PERSERO)

Jl. Letjen Suprpto Cempaka Putih, Jakarta 10520

Telp. (021) 4241808, Call Center (021) 5000919

29 Agustus 2016

Nomor : SRT-281/E/082016

Sifat : Penting

Lampiran : 2

Kepada Yth.

Para Kepala Cabang Utama/Kepala Cabang

Di Tempat

Perihal : Implementasi Layanan Klaim Langsung 1 (satu) Jam Sejak Antrian

Sehubungan dengan terbitnya peraturan Direksi Nomor PD-29/dir/2016 tentang Pelaksanaan Layanan Klaim Langsung 1 (satu) jam (terlampir), maka dengan ini disampaikan hal sebagai berikut :

1. Layanan Klaim langsung 1 (satu) jam sejak antrian wajib diimplementasikan mulai tanggal 1 September 2016 dengan terlebih dahulu mengupdate edisi ACB pada tanggal tersebut ;
2. Proses instalasi dan penggunaan aplikasi dapat dilihat pada Buku Petunjuk penggunaan Aplikasi sebagaimana terlampir ;
3. Penetapan Penilaian Layanan Klaim Langsung 1 (satu) Jam sejak antrian sebagai KPI KCU/KC, akan dilakukan setelah dilakukan monitoring dan evaluasi.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan, atas perhatian diucapkan terima kasih.

PT TASPEN (PERSERO)

Manajemen Utama Div. Layanan Dan Manfaat,

H.L. TOBING

NIK. 1066

Tembusan Yth.

Direktur Operasi

KP.:-



PERATURAN DIREKSI PT.DANA TABUNGAN DAN ASURANSI
PEGAWAI NEGRI (PERSERO)

NOMOR PD-29/DIR/2016

TENTANG PELAKSANAAN LAYANAN KLAIM LANGSUNG 1 (SATU)
JAM DIREKSI PT.DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGRI
(PERSERO)

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan melebihi harapan peserta (*Delighted customer Servis*), ketentuan yang berlaku mengenai sistem dan prosedur pelayanan Layanan Klaim Langsung 1 (satu) Jam serta pemberian kompensasi apabila layanan tersebut tidak memenuhi target, perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan Perusahaan.

b. bahwa sehubungan dengan menimbang sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu penetapan Peraturan Direksi tentang Pelaksanaan Layanan Klaim Satu Jam ;

Mengingat : 1. Anggaran Dasar PT TASPEN (PERSERO) Nomor 04 tanggal 4 Januari 1982 yang telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Nomor 07 tanggal 4 Februari 2015, yang perubahannya telah diterima dan dicatat di dalam database Sistem Administrasi Badan Hukum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-AH.01.03-0007568 Tahun 2015 tanggal 4 Februari 2015 ;

2. Keputusan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor SK-236/MBU/2013 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri, *Juncto* Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor SK-400/MBU/2013 tentang Pemberhentian, Perubahan Nomenklatur Jabatan dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perusahaan perseroan (Persero) Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri ;

3. Keputusan Direksi PT TASPEN (PERSERO) Nomor SK-56/DIR/2011 tentang Perubahan Fungsi Pelayanan PT TASPEN (PERSERO) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direksi Nomor PD-13/DIR/2013 ;
4. Peraturan Direksi PT TASPEN (PERSERO) Nomor PD-12/DIR/2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Program Tabungan Hari Tuan, Program Pensiun dan Manajemen Data Peserta sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Direksi Nomor PD-19/DIR/2016 ;
5. Peraturan Direksi Nomor PD-17/DIR/2015 tentang Uraian Jabatan Pejabat Struktural dan fungsional PT TASPEN (PERSERO)
6. Peraturan Direksi Nomor PD-10/DIR/2016 tentang Struktur Organisasi PT TASPEN (PERSERO) ;

Memperhatikan : Sertifikasi ISO 9001:2018 tentang proses Pelayanan Klaim 1 Jam dengan dukungan data yang akurat ;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DIREKSI PT DANA TABUNGAN DAN ASURANSI NEGRI (PERSERO) TENTANG

PELAKSANAAN LAYANAN KLAIM LANGSUNG 1
(SATU) JAM.

Pasal 1

Dalam Peraturan Direksi ini yang dimaksud dengan:

1. Kantor Cabang adalah Kantor Cabang Utama/Kantor Cabang PT TASPEN (PERSERO) diseluruh Indonesia.
2. Nomor Antrian adalah nomor urut kedatangan peserta sebagai dasar dimulai perhitungan waktu proses Layanan Klaim Langsung 1(satu) Jam.
3. Layanan Klaim Langsung 1 (satu) Jam adalah proses penyelesaian klaim langsung yang di mulai dari Peserta memperoleh Nomor antrian sampai dengan dibayarkan secara tunai paling lambat 1 (satu) Jam.
4. Panggilan Kasir adalah panggilan yang dilakukan oleh kasir kepada Peserta yang mengajukan permohonan Klaim Langsung yang menjadi batas waktu 1 (satu) Jam penyelesaian Layanan Klaim Langsung.
5. Kompensansi adalah pemberian suatu barang kepada Peserta yang mengajukan permohonan Kliam Langsung sebagai wujud permohonan maaf jika proses penyelesaian klaim lebih dari 1 (satu) Jam.

Pasal 2

Peraturan Direksi merupakan pedoman pelaksanaan Layanan Klaim Langsung Satu Jam untuk mewujudkan peningkatan pelayanan yang melebihi harapan peserta (*Delighted Customer Servis*).

Ruang lingkup Pelaksanaan Layanan Klaim Satu Jam meliputi :

1. Layanan Klaim Langsung Satu Jam Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Program Pensiun.
2. Pemberian kompensasi terhadap proses Layanan Klaim Langsung yang diselesaikan lebih dari 1 (satu) Jam.

Pasal 4

Alur proses pelaksanaan Layanan Klaim Langsung Satu Jam meliputi :

- a. Pengambilan nomor antrian oleh Peserta;
- b. Pemanggilan nomor antrian oleh *Customer Servis*;
- c. SPP Klaim dinyatakan telah memenuhi persyaratan;
- d. *Input* data penerimaan SPP Klaim;
- e. perhitungan dan pencetakan Lembar Perhitungan Hak (LPH);

- f. verifikasi dan penetapan hak;
- g. otorisasi LPH;
- h. LPH dan Lampiran diserahkan kepada Bidang/Seksi Kas dan Verifikasi SPJ untuk dilakukan *Closing Process*;
- i. Panggilan Kasir
- j. Pemberian kompensasi.

Pasal 5

Setiap Peserta yang mengajukan Klaim Langsung dilayani/diselesaikan melebihi jangka waktu 1 (satu) Jam berhak memperoleh Kompensasi.

Pasal 6

Kompensasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 dibeikan dengan tata cara sebagai berikut :

1. Kasir Kantor Cabang memanggil penerimaan Manfaat dan menyampaikan permohonan maaf atas pelaksanaan Layanan Klaim Langsung yang dilakukan lebih dari 1(satu) Jam ;
2. Setelah menyampaikan permohonan maaf, Kasir Kantor Cabang meminta Tanda terima dan Lembar Penelitian SPP dari penerimaan Maafkemudian memberikan kompensasi ;

3. Tanda Terima dan Lembar Penelitian SPP yang telah ditandatangani oleh Penerima Manfaat diadministrasikan secara tertib.

Pasal 7

1. Biaya yang timbul akibat pengadaan barang kompensasi diberikan kepada pusat Pertanggungjawaban Divisi Layanan dan Manfaat pada akun Biaya Layanan Pseta dengan Kode Akun 612.203.106.
2. Pelaksanaan pengadaan barang kompensasi dilakukan oleh Kantor Pusat dengan mempedomani ketentuan pengadaan barang dan/atas jasa PT TASPEN (PERSERO).

Pasal 8

1. Layanan Klaim Langsung 1 (satu) Jam dijadikan sebagai salah satu dasar penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) Kantor Cabang.
2. Divisi Layanan dan Manfaat bertanggung jawab atas *momitoring* dan evaluasi pelaksanaan Layanan Klaim Langsung 1 (satu) Jam.

3. Desk Layanan Kantor Cabang bertanggung jawab atas rekapitulasi penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) Kantor Cabang terkait Layanan Klaim Langsung lebih dari 1 (satu) Jam.

Pasal 9

1. Pada saat Peraturan Direksi ini mulai berlaku , maka Peraturan Direksi Nomor 14/DIR/2014 tentang Pelayanan Pembayaran Klaim Satu Jam dan Peraturan Direksi Nomor 23/DIR/2015 tentang Kompensasi Terhadap Layanan Klaim Langsung Lebih dari 1 Jam dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
2. Semua ketentuan yang mengatur tentang penyederhanaan proses pelayanan, dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Direksi ini.
3. Peraturan Direksi ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diubah dan/atau diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 19 Agustus 2016

DIREKTUR UTAMA

IQBAL LATANRO

Tabel Indikator

NO	Variabel	INDIKATOR	Daftar Pertanyaan Wawancara
1	<p>EFEKTIVITAS Adalah merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas banyaknya jumlah baik buruknya suatu) yang mempunyai pengaruh serta membawa hasil guna untuk mencapai suatu keberhasilan dalam suatu kegiatan. Sumber : penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia Jakarta : Balai pustaka 1990</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika program telah berjalan dengan lancar 2. Program tersebut sudah sesuai dengan tata cara dari awal hingga akhir 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah pelayanan program 1 jam (one hour service) berjalan dengan lancar ? 2. Bagaimana tata cara pelaksanaan pelayanan dari awal hingga akhir ? 3. Apakah program sudah berjalan sesuai dengan tata cara ?
2	<p>PELAYANAN Adalah setiap tindakan atas kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses 2. Komunikasi 3. Kompetensi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah lokasi PT.TASPEN (persero) ini dapat dijangkau cepat oleh peserta ? 2. Apakah pelayanan di PT.TASPEN (persero) ini sudah menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh peserta ? 3. Bagaimana sikap karyawan P.TASPEN (persero) berketerampilan dalam memberikan seputar pengetahuan kepada peserta ?

		<p>4. Kesopanan</p> <p>5. Kredibilitas</p> <p>6. Cepat tanggap</p> <p>7. Kepastian</p>	<p>4. Apakah pegawai atau karyawan PT.TASPEN (persero) sudah memilih sikap ramah, penuh hormat, dan penuh perhatian kepada peserta ?</p> <p>5. Apakah perusahaan PT.TASPEN (persero) ini dan karyawan sudah memahami keinginan utama yang diharapkan peserta ?</p> <p>6. Bagaimana cara pegawai atau karyawan dalam memberikan tanggapan yang cepat dan kreatif kepada peserta dan masalah peserta ?</p> <p>7. Apakah pelayanan program 1 jam PT.TASPEN (persero) sudah bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang merugikan ?</p>
3	<p>EKONOMI ISLAM</p> <p>Ekonomi Islam ialah ekonomi ilahiyah, memproduksi, mendistribusikan, dan memakai barang-barang serta kekayaan yang dianjurkan oleh Nabi Muhammad SAW yang berpedoman pada kitab suci Al-Quran atau perintah ALLAH.</p> <p>Sumber : Peter Salim, Yenny Salim, kamus</p>	<p>1. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar (Sopan santun)</p> <p>2. Etika untuk selaludapat dipercaya (Jujur, amanah)</p>	<p>1. Apakah karyawan PT.TASPEN sudah memberikan informasi yang sesuai dengan program yang tertera pada bagian yang ada di ruang pelayanan?</p> <p>2. Bagaimana cara PT.TASPEN menerapkan sifat jujur dan amanah sehingga dapat dipercaya kepada peserta dana pensiun ?</p>

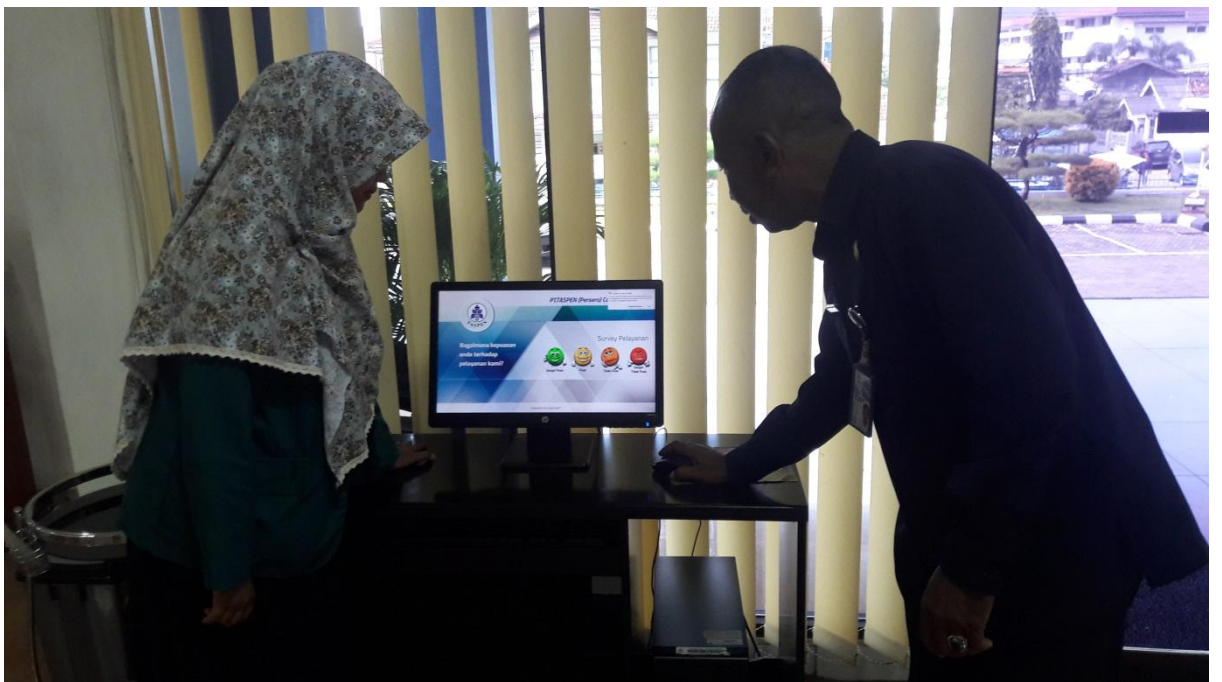
	<p>Besar Bahasa Indonesia kontemporer, medem English press, Jakarta 1999</p>	<p>3. Etika untuk selalu mengerjakan suatu yang ikhlas (Tolong menolong)</p> <p>4. Etika persaudaraan(Kerja sama)</p> <p>5. Penguasa ilmu pengetahuan</p> <p>6. Etika keadilan (Hak dan Kewajiban sama rata)</p>	<p>3. Apakah karyawan selalu tolong menolong dalam memberikan pelayanan tersebut ?</p> <p>4. Bagaimana cara PT.TASPEN menjalankan kerja sama antara karyawan dan peserta dana pensiun ?</p> <p>5. Apakah karyawan / pegawai PT.TASPEN (persero) telah menguasai ilmu-ilmu pengetahuan tentang manajemen pelayan yang baik?</p> <p>6. Apakah PT.TASPEN bersikap adil dalam memberikan hak dan kewajiban serta tidak membeda-bedakan kepada peserta lain ?</p>
--	--	---	--

DOKUMENTASI













**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
NOMOR 12 TAHUN 2016**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA SEMESTER GENAP
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk kelancaran dan memberikan masukan serta wawasan bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan penulisan skripsi perlu ditunjuk dan ditetapkan Dosen Pembimbing Skripsi;
2. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini di pandang mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas bimbingan dimaksud.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1999 Tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana (S1);
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 13 tahun 2013 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Raden Intan Bandar Lampung;
5. Peraturan Menteri Agama RI No.32 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama No.12 tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Raden Intan Lampung;
6. Keputusan Menteri Agama RI No. 35 tahun 2014 Tentang Statuta IAIN Raden Intan Lampung;
7. Keputusan Rektor IAIN Raden Intan Bandar Lampung Nomor 255 tahun 2015 Tentang Pedoman Akademik IAIN Raden Intan Lampung.
8. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksana Anggaran IAIN Raden Intan Lampung Tahun 2016, Nomor: SP.DIPA-025.04.4.424260/2016 Tanggal 7 Desember 2015
- Memperhatikan** : Hasil Rapat Pimpinan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Raden Intan Lampung tanggal 16 Mei 2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2015/2016**

- PERTAMA : Menunjuk dan mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam kolom 2 (dua) sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa yang namanya tercantum dalam kolom 5 (lima) lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Dalam melaksanakan tugas hendaknya Pembimbing memperhatikan ketentuan sebagai berikut :
- a. Pembimbing I agar lebih menekankan bimbingannya pada aspek materi/substansi permasalahan yang dikaji, sedangkan Pembimbing II lebih menekankan bimbingannya pada aspek metodologi, masing-masing dengan tanpa mengenyampingkan antara aspek satu dari aspek lainnya;
 - b. Redaksi judul dapat dirubah sepanjang tidak merubah inti permasalahan;
 - c. Penyusunan skripsi mengacu pada buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi IAIN Raden Intan Lampung yang berlaku.
- KETIGA : Pembimbing diberi honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab;
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan segala sesuatu akan dibetulkan dan diperbaiki sebagaimana mestinya jika terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Bandar Lampung
Pada tanggal 17 Mei 2016

DEKAN,

MOH. BAHRUDIN



Tembusan:

1. Rektor IAIN Raden Intan Lampung;
2. Kepada Biro AUAK IAIN Raden Intan Lampung

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN RADEN
 INTAN LAMPUNG
 NOMOR 12 TAHUN 2016
 TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA SEMESTER
 GENAP TAHUN AKADEMIK 2015/2016

NO	NAMA DOSEN / NIP	GOL	JABATAN	NAMA MAHASISWA	NIP M	JUR
1	2	3	4	5	6	7
1	Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag. NIP.19590416 198703 1 002	IV/e	Pembimbing I	Richi Solehan*	1251010019	ES
2	Drs. H. Khoirul Abror, M.H. NIP. 19570403 198703 1 003	IV/c	Pembimbing I	Nuri Arisa*	1151010199	ES
3	Dr. Hj. Zuhriani, S.H., M.H. NIP. 19650527 199203 2 002	IV/b	Pembimbing I	Ahmad Muhamim*	1251010079	ES
4	Drs. Nasruddin, M.Ag. NIP. 19580924 199003 1 003	IV/b	Pembimbing I Pembimbing I Pembimbing I	Suci Nurhayati Nani Susanti* Reda Yulina Bahti*	1251010204 1251010218 1251010029	ES ES ES
5	Dr. Drs. H. Wagianto, S.H, M.H. NIP. 19620111 199403 1 001	IV/b	Pembimbing I	Asri Mutia*	1251010207	ES
6	Dr. Tulus Suryanto, M.M., Akt., C.A. NIP. 19700926 200801 1 008	IV/b	Pembimbing I Pembimbing I	Siti Rondiah Anindya Izni	1251010203 1251010172	ES ES
7	Dr. Moh. Bahrudin, M.A. NIP. 19580824 198903 1 003	IV/a	Pembimbing I Pembimbing I Pembimbing I	Inaul Muasaroh* Aditya Pratama Eko Prasetyo*	1251010078 1251010033 1251010124	ES ES ES
8	Asriani, S.H., M.H. NIP. 19660506 199203 2 001	IV/a	Pembimbing II	Eko Prasetyo	1251010124	ES
9	H. Supaijo, S.H., M.H. NIP. 19650312 199403 1 002	IV/a	Pembimbing I Pembimbing I Pembimbing II	Dian Puspita Garini* Dianti Ramadhan Nani Susanti	1251010030 1251010230 1251010218	ES ES ES
10	Hanif, S.E., M.M. NIP. 19740823 200003 1 001	IV/a	Pembimbing I Pembimbing I Pembimbing I	Suprpto Ferdiansyah Achmad Sodri	1051010014 1251010021 1251010010	ES ES ES
11	Dr. Ruslan Abdul Ghofur, M.S.I. NIP. 19800801 200312 1 001	IV/a	Pembimbing II Pembimbing I Pembimbing I	Ahmad Muhamim Estelee Elora Akbar* Novia Mustika*	1251010079 1251010210 1251010132	ES ES ES
12	Madnasir, S.E., M.S.I. NIP. 19750424 200212 1 001	IV/a	Pembimbing II Pembimbing II Pembimbing II	Suprpto* Ferdiansyah* Achmad Sodri*	1051010014 1251010021 1251010100	ES ES ES
13	H. A. Kumedi Ja'far, S.Ag., M.H. NIP. 19720826 200312 1 002	IV/a	Pembimbing I	Sri Purnama Citra Dewi*	1251010106	ES
14	Sucipto, S.Ag., M.Ag. NIP. 19661227 199503 1 001	III/d	Pembimbing II	Dhimas Setyawan*	1251010025	ES
15	Ahmad Habibi, S.E., M.E. NIP. 19790514 200312 1 003	III/d	Pembimbing I Pembimbing I Pembimbing II	Cynthia Destanti Dian Eka wati* Dian Puspita Garini	1251010042 1251010082 1251010030	ES ES ES
16	M. Yasir Fauzi, S.Ag., M.H. NIP. 19710208 200312 1 002	III/d	Pembimbing I	Mesi Majita Sari*	1251010022	ES
17	Eti Karini, M.Hum. NIP. 19730816 200312 2 003	III/d	Pembimbing II	Siti Rondiah*	1251010203	ES
18	Nurtaili, S.Ag., M.A. NIP. 19771015 200501 2 003	III/d	Pembimbing II Pembimbing I Pembimbing I Pembimbing I	Richi Solehan Dhimas Setyawan Helmlyati Nuraini Robeni Andiana	1251010019 1251010025 1251010227 1151010225	ES ES ES ES
19	Hj. Mardhiyah Hayati, S.P., M.S.I. NIP. 19760529 200801 2 010	III/d	Pembimbing II Pembimbing I Pembimbing II	Inaul Muasaroh Ranita Dewi Aditya Pratama*	1251010078 1251010184 1251010033	ES ES ES
20	Evi Ekawati, S.E., M.Si. NIP. 19760202 200912 2 001	III/d	Pembimbing II Pembimbing II	Asri Mutia Hemlyati Nuraini*	1251010207 1251010227	ES ES
21	Any Eliza, S.E., M.Ak. NIP. 19830815 200604 2 004	III/c	Pembimbing II Pembimbing II Pembimbing II	Dianti Ramadhan* Suci Nurhayati* Reda Yulina Bahti	1251010230 1251010204 1251010029	ES ES ES
22	Gandhi Liyorba Indra, S.Ag., M.Ag. NIP. 19750428 200803 1 003	III/c	Pembimbing II	Robeni Andiana*	1251010181	ES
23	Frenki, S.E.I., M.Si. NIP. 19800315 200901 1 017	III/c	Pembimbing I	Roshila Dewi*	1251010217	ES
24	Erike Anggraini, D.B.A. NIP. 19820808 201101 2 009	III/c	Pembimbing II Pembimbing II Pembimbing II	Estelee Elora Akbar Novia Mustika Sri Purnama Citra Dewi	1251010210 1251010132 1251010106	ES ES ES

25	A.Zuliansyah, S.Si., M.M. NIP. 19830222 200912 1 003	III/c	Pembimbing II Pembimbing II	Dian Eka Wati Mesi Majita Sari	1251010082 1251010022	ES ES
26	Khoiruddin, M.S.I. NIP. 19780725 200912 1 002	III/c	Pembimbing II	Ranita Dewi*	1251010184	ES
27	Ridwansyah, S.E., M.E.Sy. NIP. 19740108 201101 1 001	III/c	Pembimbing II Pembimbing II Pembimbing II	Nuri Arisa Roshila Dewi Anindya Izni*	1251010199 1251010217 1251010172	ES ES ES
28	Badruzzaman, S.Ag., M.H.I. NIP. 19680624 199703 1 003	III/b	Pembimbing II	Cynthia Destanti*	1251010042	ES

*Mahasiswa Bimbingan Akademik Dosen Yang Bersangkutan

Dekan,



[Handwritten Signature]

MOH. BAHRUDIN